

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
ESTADO PORTUGUESA**

EFFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR

**Autores: Elianys Pérez
Irwin Rodriguez
Tutor Metodológico MSc. Mercedes Rodriguez
Tutor Académico: MSc. Luis Durán**

Esteller, 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
ESTADO PORTUGUESA**

EFFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR

**Trabajo de Aplicación para optar al Título de Licenciado en Contaduría
Pública**

**Autores: Elianys Pérez
Irwin Rodriguez
Tutor Metodológico MSc. Mercedes Rodriguez
Tutor Académico: MSc. Luis Durán**

Esteller, 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMÍA**

APROBACION DEL TUTOR

Yo, Luis Alberto Duran Serrada, Cedula de Identidad N° V-: 13.585.386; en mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Aplicación titulado: **EFFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA SANTA MARIA MUNICIPIO PAEZ-PORTUGUESA** Presentado por las Bachiller: Elianys Gineth Pérez Quintana e Irwin José Rodriguez Aranguren, Cedula de Identidad N° V: 23.933.010 y V:20157.550 respectivamente Por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo de Aplicación y considero que reúne las condiciones, requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En el Municipio Esteller, a los 20 Días del Mes de marzo de 2023.

Atentamente.

MSc. Luis Duran

C.I. N°. V- 13.585.386

TUTOR



NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ
LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA
UNIVERSIDAD

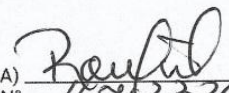
Programa
Ciencias Sociales y
Económicas VPA
Su Sub-proyecto: Trabajo de
Aplicación


ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO DE APLICACIÓN

En la sede del Vicerrectorado de Producción Agrícola de la UNELLEZ-ESTELLER, a las 12:00 m, del día 26 de ABRIL del DOS MIL VENTITRES, se reunieron los profesores: **LUIS ALBERTO DURAN SERRADA CI: 13.585.386**, **AMALIA CRISTINA ALFONZO DE CEDEÑO CI: 20.024.175** Y **RAULIBETH YURIBETH TORRES PINEDA CI: 11.542.329** miembros del Jurado Evaluador designado por la Comisión Asesora del Programa Ciencias Sociales y Económicas; para proceder a emitir el veredicto sobre la disertación pública y oral del Trabajo de Aplicación Titulado: **" "** desarrollado por el (la) Bachilleres: **IRWIN JOSE RODRIGUEZ ARANGUREN** titular de la Cédula de Identidad N° V: **20.157.550**, **ELIANYS GINETH PEREZ QUINTANA** titular de la Cédula de Identidad N° V: **23.933.010** como requisito parcial para optar al grado académico de **LICENCIADO (A) en CONTADURIA PUBLICA**.

Cumplido el acto de presentación pública, el cual finalizó a las 12:30 a.m., los miembros del Jurado Evaluador resolvieron **APROBAR** el trabajo en su forma y contenido.

PROF. (A) 
C.I. N° 20024175
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) 
C.I. N° 11542329
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) 
C.I. N° 13585386
TUTOR (A)





NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ
LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA
UNIVERSIDAD

Programa
Ciencias Sociales y Económicas
VPA
Sub-proyecto: Trabajo de Aplicación

ACTA FINAL

Acta N° SSP/

Hoy 26 de abril de 2023 siendo las 1:09 pm reunidos en Aldea José Leonardo Chirinos
de Punto Fijo Municipio Esteller

Los Profesores:
Wis A. Avran S. C.I. 13585386 Tutor(a), Amalia Alfonso C.I.
30024175 y Raulibeth Torres C.I. 11542329 Jurados Principales, para evaluar

la presentación del Trabajo de Aplicación titulado:
Efectos de la inflación en las cuentas por cobrar en la
Cibrica Santa María Municipio Paéz - Portuguesa.

Presentada como requisito final para optar al Título de Licenciado (a) en
Por el (los) Bachiller (es)
1.- Elvany Pérez C.I. 23933010
2.- Irwin Rodríguez C.I. 20157550
3.- C.I. _____

El Tutor (a) dio la apertura al acto refiriéndose a las "Normas para la presentación del Trabajo de Aplicación de los estudiantes de la Carrera de Contaduría Pública". Seguidamente el (los) Bachiller (es) realizaron la exposición en un tiempo de 25 MINUTOS. Puntualizaron el Problema, los Objetivos, el Marco Teórico, el Marco Metodológico, la Propuesta, Aplicación de la Propuesta, Análisis de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Culminada la Exposición se dio inicio al ciclo de preguntas y observaciones por parte del JURADO y las respuestas por parte del (los) Bachiller (es). La calificación correspondiente al 30% de la nota final es de _____ que le fue asignado por el Profesor del sub-proyecto Trabajo de Aplicación. Por tanto, hecha la revisión del informe final y concluida la defensa, el Jurado Evaluados decidió otorgar una calificación de:

Autores	Nota 30%	Nota 45%	Nota 25%	Total 100%	Escala 1 - 5 (Nota Definitiva)
1	15	45	24,88	84,88	4,39
2	15	45	25	85	4,40
3					

En fe de lo expuesto, firma los integrantes del Jurado.
Observaciones _____

PROF. (A) [Signature]
C.I. N° 30024175
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) [Signature]
C.I. N° 11542329
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) [Signature]
C.I. N° 13585386
TUTOR (A)



DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Elianys

DEDICATORIA

Durante la realización de mis estudios universitarios, usted ha sido mi mano derecha y quien me ha guiado en el complicado proceso. Es cierto, no ha sido fácil, ni muchos menos, sin embargo, gracias a su ayuda, esto ha parecido un tanto menos complicado.

El resultado de mi formación ha sido espectacular, mejor de lo que esperaba y una gran parte del desarrollo de ese excelente trabajo se lo debo a usted. Gracias mi Dios.

Trevin

RECONOCIMIENTO

A mis hijas Nathalia, Annie y Angie por ser los principales destinatarios de mis mayores y mejores aprendizajes en la vida.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, que me ha enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño.

A mis hermanos Jherbyn, Pitman y José por ser siempre el mayor apoyo en mis estudios, logros académicos y universitarios y por compartir conmigo la alegría de mis victorias.

A mi segunda madre María Guevara por su apoyo y orientaciones.

A mi compañero de estudio durante toda la carrera y amigo hoy y siempre, Irwin Rodríguez porque juntos logramos año a año nuestras metas, a pesar de las circunstancias siempre hemos estado para apoyarnos.

A la Clínica Santa María C.A por brindarme la posibilidad de desarrollar el proyecto de aplicación tan importante para mi formación como contadora pública.

A mi Tutor Académico: MSc. Luis Durán. por sus orientaciones, paciencia, motivación y apoyo constante apartando todo su tiempo durante el desarrollo del trabajo.

Eliany

RECONOCIMIENTO

Agradecer a **Dios** infinitamente y a mi **Santa Divina Pastora** por su amor y bondad como hijo de Dios, a todos mis familiares en especial a mi Madre **Aida Aranguren y Leida Rodríguez**.

A mis amigos y a quienes les dedique este título, por ser todas estas personas la base de mi vida profesional, sentimental y brindarme su apoyo en los momentos de necesidad, ya que ellas representan mi felicidad, todos saben lo que han hecho por mí y se los agradezco de corazón, por esos momentos de asistencia, amistad, compañerismo y confianza de unos verdaderos seres llenos de luz, magia y alegría hacia mi vida a lo largo y final de este proceso formativo, de la misma forma a mis profesores universitarios por los consejos educativos, ayuda incondicional en todo el proceso de educación universitaria y siempre contar con ellos durante su tiempo libre en los momentos que los necesite.

Finalmente, como dicen algunos hombres brillantes "... se requiere de muchos estudios para ser profesional, pero se requiere de toda una vida para aprender a ser persona" si algo nos enseñó este periodo de estudios a distancia o presencial es que existen personas valiosas como nuestros compañeros de promoción, especialmente **Elianys Pérez**: valió la pena luchar juntos por una meta y, si bien al terminar esta etapa nos separamos, siempre existirá ese hilo invisible que tejimos en el aula de clases... nuestra amistad.

Gracias
Truvin



VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
ESTELLER – ESTADO PORTUGUESA

EFFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR

Autores: Elianys Pérez
Irwin Rodriguez
Tutor Académico MSc. Luis Durán
Año: 2023

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental Implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa. La investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto de aplicación, a través de un estudio de campo tipo descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por ocho (08) empleados del área administrativa y contable, a los cuales se le aplicó un cuestionario el cual estuvo conformado por diez (10) preguntas en escala Likert. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (3) expertos que verificaron el contenido, la confiabilidad del mismo se determinó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach dando como resultado 0,98. El análisis e interpretación de los resultados obtenidos se realizó mediante tablas y gráficos estadísticos en términos de frecuencias y porcentajes con atención a las variables y las dimensiones, determinando que la gestión de cobranza que se lleva en la clínica, presenta ciertas debilidades a causa de la inflación y los usuarios no cancelan a tiempo, por lo que las cobranzas de 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, por lo que el personal de la empresa amerita ser concientizado acerca de los beneficios que brinda el índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar

Descriptor: Efectos, Inflación, cuentas, Cobrar

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	pp. iv
RECONOCIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
LISTA DE CUADROS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULOS	
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
Problematización.....	5
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación de la Investigación.....	13
Alcances de la Investigación.....	14
Línea de Investigación.....	16
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	17
Bases Teóricas.....	19
Bases Legales.....	40
Sistema de variables.....	42
Operacionalización de las Variables.....	43
III MARCO METODOLÓGICO	
Postura Ontoepistemológica.....	44
Tipo de investigación.....	45
Diseño de investigación.....	46
Población y Muestra.....	47
Técnica e instrumento de Recolección de Datos.....	48
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	49
Descripción del Procedimiento de Recolección de Información.....	51

IV PROPUESTA

Presentación de la Propuesta.....	58
Objetivos de la Propuesta.....	59
Fundamentación.....	60
Plan de Acción.....	62
Desarrollo de la Propuesta.....	64
Conclusión de la Propuesta.....	65

V APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA

Relatoría de la Ejecución de la Propuesta.....	66
Análisis del Impacto de la Propuesta.....	69

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....

73

ANEXOS

A. Instrumento.....	76
B. Validación.....	77
C. Matriz de datos instrumento de confiabilidad Alfa de Cronbach	82
D. Propuesta de trabajo de aplicación.....	83
E. Compromiso de Tutoría Académica.....	84
F. Registro de asistencia a las asesorías.....	85
G. Carta de revisión del tutor académico.....	86
H. Compromiso de la investigadora.....	87
I. Evidencias Fotográficas.....	88

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Operacionalización de las Variables.....	43
2	Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los Empleados encuestados para la variable control de inflación en su dimensión Productividad Financiera.....	55
3	Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los Empleados encuestados para la variable cuentas por cobrar en su dimensión Operatividad de la Cobranza.....	54
5	Plan de Acción a Desarrollar.....	62

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1	Variable Control de Inflación.....	52
2	Variable cuentas por cobrar	55

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.

Asimismo, los estados financieros, cuyo objetivo es suministrar a los usuarios información acerca de la situación financiera (Balance General), el resultado de la gestión económica (Estado de Resultados) y los cambios en la posición financiera o en la inversión por parte de los dueños (Estado de Flujos del efectivo o Cambios en las Cuentas del Patrimonio), son de gran utilidad para el proceso de toma de decisiones de las empresas. Dicha información debe estar preparada no solo para satisfacer las exigencias de la gerencia de la empresa, propietarios, trabajadores, acreedores, potenciales inversionistas, entre otros, en la toma de decisiones de índole económica, sino también la de una gran variedad de usuarios.

Sin embargo, el proceso inflacionario que por años se ha desarrollado en Venezuela, distorsiona la información presentada en los estados financieros de las empresas y su interpretación, por ser éstos preparados sobre la base de costos históricos; situación negativa para las empresas puesto que la información financiera constituye el fundamento de la toma de decisiones.

De igual manera, con la inflación no solamente se ha perdido el poder adquisitivo del bolívar, sino la unidad de medición que mantuvo hasta la década de los ochenta, periodo en el que se le reconocía como una de las monedas más fuertes, no solo del continente americano, sino del mundo; y

es precisamente allí donde radica el problema, al no reconocérsele como un fenómeno netamente monetario y financiero, el cual debe cuantificarse y registrarse.

Es por ello, que la presencia del fenómeno económico de la inflación en Venezuela, obliga a separar en los resultados mostrados como ingrediente nuevo que exige la Contabilidad Reexpresada, los que provienen de la comercialización de los productos o servicios que presta la empresa, de aquellos resultados originados por el manejo o tratamiento de la gerencia sobre las partidas monetarias, para que de esta manera cualquier usuario pueda distinguir adecuadamente el efecto de la inflación en la información financiera.

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 Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa que presta servicio de salud privado a los portugueses desde hace 27 años, y que en los últimos tres años se ha visto afectada por la situación antes descrita, lo que le ha obligado a buscar otras formas para realizar la gestión de cobranzas.

La investigación tiene como finalidad implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa puesto que, la morosidad ha alcanzado niveles alarmantes, pudiendo salirse de control de la gerencia de la Clínica. Esto obliga a tomar las previsiones con el fin de evitar que la situación cause problemas de liquidez que pudieran afectar el

desarrollo de la empresa al no contar con los recursos necesarios para hacerle frente a sus compromisos.

Dentro de este contexto, la investigación realizada en la Clínica antes mencionada, fue de campo bajo la modalidad de trabajo de aplicación, utilizando para la recolección de los datos las técnicas de observación y la encuesta. La población estudiada fueron ocho (08) empleados. Asimismo, para alcanzar los objetivos propuestos, el estudio se estructuró de la manera siguiente: Capítulo I, que es el Planteamiento del problema, y contiene la problematización, objetivos de la investigación, justificación y alcance del estudio;

Para el Capítulo II, que es el Marco teórico, donde se reflejan los antecedentes de la investigación y bases teóricas; de igual forma se revisan trabajos de investigación realizados con anterioridad, los cuales sirven de experiencia al trabajo actual, también contiene las bases legales y el cuadro de operacionalización de variables; Capítulo III, donde se resume la Metodología utilizada, e Incluye el modelo epistémico, Tipo de investigación, Diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de la investigación, validez y confiabilidad, descripción del procedimiento de recolección de información.

Por otro lado, el Capítulo IV, que es propiamente la propuesta, y contiene el título, la problematización, objetivos, fundamentación, desarrollo de la propuesta y la conclusión; el Capítulo V, que recoge la relatoría de la aplicación y análisis de los resultados, o impacto de la propuesta; y el Capítulo VI, que cierra con las Conclusiones y Recomendaciones. Se finaliza con el registro de la bibliografía consultada y los anexos que sustentan el estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problematización

Las economías emergentes o en desarrollo como la Latinoamericana, deben adaptarse a situaciones mundiales más difíciles en cuanto a políticas públicas, puesto que los hechos más recientes indican que estas economías siguen siendo vulnerables a los cambios drásticos de los mercados financieros internacionales. Uno de los aspectos que influyen de manera notoria en los impactos de la economía es el fenómeno de la devaluación monetaria, la cual se refiere a la operación financiera que las autoridades monetarias de un país realizan de forma consciente y voluntaria con el propósito de modificar el tipo de cambio de la moneda local con relación al oro y a las monedas extrajeras.

El fin de esta transacción permitirá que la unidad monetaria recupere las ventajas de la conversión retardando una persistente disparidad entre los precios nacionales y los extranjeros. La devaluación de una moneda puede tener muchas causas, sin embargo, ésta generalmente sucede porque no hay demanda de la moneda local o hay mayor demanda que oferta de la moneda extranjera. Lo anterior puede ocurrir por falta de confianza en la economía local, en su estabilidad y en la misma moneda.

A lo cual Marcuse (2011) señala que la devaluación “es la pérdida de poder adquisitivo de la misma moneda en el exterior” (p.25). Por tal motivo para garantizar que los cambios de valor en las monedas no sean muy fuertes, los gobiernos de los países establecen políticas económicas que les

permitan controlar el valor de la moneda local según como tengan proyectada la economía del país. Algunas de las políticas pueden involucrar sistemas como bandas cambiarias, emisiones de dinero, restricciones a la circulación de moneda extranjera.

Por otra parte, todas las organizaciones enfrentan diversas problemáticas que surgen de los rápidos y constantes cambios producidos por la economía global, cambio en las políticas y normativas económicas de los Gobiernos y por la crisis económica mundial. Para garantizar su permanencia, operatividad y sostenibilidad en el tiempo, se hace necesaria la revisión continua de los procesos y procedimientos que emplean para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, y adaptarse a cada proceso con la finalidad de lograr la eficiencia organizacional.

Por esta razón, dentro de sus complejas operaciones deben establecerse la evaluación de la gestión financiera, la cual permite suministrar información oportuna, reducir los costos administrativos, mejorar la planificación y comunicación empresarial e incrementar los beneficios. Teniendo como objetivos principales controlar el rendimiento financiero de su empresa, preparar previsiones y presupuestos, y garantizar que su empresa disponga de suficiente efectivo para cumplir con las obligaciones actuales y las oportunidades que surjan.

Cabe agregar que en la República Bolivariana de Venezuela el mundo de los negocios está comprendido por corporaciones, industrias, pequeñas y medianas empresas, empresas de producción social, entre otras, que aplican diversas políticas, procedimientos y estrategias financieras, administrativas y contables que son empleadas para administrar y controlar las operaciones de una entidad y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en forma efectiva, garantizando el manejo eficiente de sus recursos económicos, financieros, físicos y humanos, utilizando medios tecnológicos que son herramientas indispensables que agilizan los procesos y permiten un

mayor control de la organización y facilitan la toma de decisiones, con el fin de garantizar el logro de objetivos y alcanzar los resultados deseados.

De igual manera, 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.

Según Aranda, (2010) las “cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p.17). La mayoría de las clínicas su forma de pago es a crédito por los seguros, ya sea a corto plazo o largo plazo, según las políticas establecidas en las clínicas. Las cuentas por cobrar son sumamente importantes para las mismas debido a que es una fuente de ingresos monetarios y clave para mantener un flujo de caja saludable.

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.

Por ello, se hace necesario mencionar que según Fernández (2016) la Inflación “es un fenómeno de alza pronunciada, continua, generalizada y desordenada de los precios de bienes y servicios que trae como consecuencia una pérdida sensible del poder adquisitivo de la unidad monetaria del país” (p.32), es decir, las presiones inflacionarias o causas que desatan la inflación, pueden clasificarse en básicas o estructurales, circunstanciales y acumulativas, inducidas por el propio proceso inflacionario.

Refiere el mencionado, que las presiones inflacionarias básicas residen en inflexiones, rigideces o limitaciones estructurales del sistema económico. Esto debido a que la ciertos sectores no son aptos para satisfacer los nuevos niveles que la demanda ha alcanzado, ya sea en consecuencia por inmovilidad de los recursos productivos y/o a causa de un desatinado comportamiento del sistema de precios o a la inestabilidad por parte del gobierno para enfrentar los gastos rígidos.

Ahora bien, existen medidas de control de la inflación que han sido anunciadas por los gobiernos que lo han implementado como acciones que han considerado apropiadas para frenar la inflación, especialmente en aquellos períodos en los cuales la misma ha presentado curvas ascendentes, y también han sido consideradas como alternativas para controlar el Índice

de Precios al Consumidor (IPC), actualmente denominado como Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC).

Cabe destacar, que 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. Uno de los centros de salud privado que se ha visto afectado por la situación antes mencionada es la Clínica Santa María, que se dedica a brindar servicios médico-asistenciales desde que fue fundada el 11 de marzo de 1996 por un grupo de empresarios y médicos con la visión de crear una empresa dedicada al servicio de salud de primera e innovadora, luchando año a año por la salud de los portugueses; pasando de tener un quirófano, emergencia y cinco habitaciones a ser una clínica de las clínicas privadas con mayores servicios en la región de Portuguesa.

Siendo que la gestión de cobranza está en manos del departamento, de cobranza que 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 según la observación directa y encuestas realizadas a través de un instrumento en escala Likert 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 2021 y 2022 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, esto 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.

La situación anterior causa graves problemas de liquidez, viéndose afectada la situación de la clínica 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 Santa María.

Es preciso también Implementar estrategias contables, con el propósito de tomar correctivos que permitan mantener una cartera de crédito que responda a las necesidades financieras de la Clínica en estudio. Es por ello, que surge la necesidad de la investigación acerca del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar el cual es un indicador que se utiliza para medir la evolución de los precios de los bienes y servicios que se consumen permitiendo ver el aumento del costo de la vida en una economía. Para ello se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual con respecto a la cobranza en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa?

¿Será necesario planificar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa?

¿Será necesario ejecutar las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa?

¿Cuáles serán los resultados luego de la ejecución de las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual con respecto a la cobranza para el control de la inflación en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Planificar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa

Ejecutar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa

Evaluar los resultados de las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Justificación de la Investigación

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 Santa María del municipio Páez estado Portuguesa diferentes estrategias contables 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.

Cabe destacar, la importancia social: 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.

En cuanto al alcance científico: se van a conocer 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 otro lado, el presente estudio tiene su importancia en lo personal, puesto que a través de él los investigadores 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 clínica Santa María.

Con respecto al alcance institucional, debido al adecuado procesamiento metodológico que se seguirá, la información acá ofrecida estará al alcance de otros investigadores de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) 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.

Alcance de la Investigación

El alcance de una investigación indica el resultado de lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación. De allí el resultado que se espera obtener del estudio estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

En lo social, tendrá un alcance en las cuentas por cobrar ya que representan para la clínica activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la clínica, es necesaria para cualquier empresa porque permite conocer

objetivamente su bienestar financiero, con lo que se logrará tomar decisiones sustentadas que busquen el mejoramiento y crecimiento de la misma.

En lo económico, se pretende evaluar la eficiencia de los métodos que utilizan las clínicas para recuperar sus cuentas por cobrar, con el fin de determinar si existe la necesidad de implementar estrategias de crédito y cobro que se adapten mejor a la naturaleza de la misma. Para lograrlo será necesario conocer tanto las estrategias que utilizan las empresas en general, como las que utilizan las empresas dedicadas a la salud para disminuir los créditos otorgados; también será necesario conocer los factores que influyen en la recuperación de las cuentas por cobrar.

En lo cultural, contemplan el efecto que genera cobrar cuentas defectuosas y que no se puedan cumplir la finalidad de la empresa de querer lograr los máximos niveles de eficiencia y efectividad en los procedimientos y de esta manera adquirir los ingresos necesarios para cumplir en el tiempo establecido los objetivos establecidos. Por este motivo tiene su alcance, porque está situado a exponer y mejorar los aspectos teóricos y bases del conocimiento y procesos del tema, buscando el obtener calidad en el resultado.

En lo político tiene un alcance puesto que se va a describir el proceso de créditos y cobranzas mediante el uso de flujogramas; determinar el porcentaje del índice de morosidad de los clientes; evaluar el manejo y cumplimiento de las políticas de crédito, provisión y castigo de las cuentas por cobrar y proponer lineamientos de mejora para la gestión de las cuentas por cobrar y para lograr la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza.

En lo académico, se proyecta diagnosticar aquella información recopilada y con esto lograr de alguna manera la prevención de los controles que ya existen, visualizando la rigidez tanto científico como tecnológico para que de esta manera se pueda alcanzar el éxito, recopilando datos importante de la clínica para así poder diagnosticar la problemática específica permitiéndonos buscar una solución al problema que ya existe en la clínica,

lo cual va a servir de antecedentes a futuros investigadores de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora.

Línea de Investigación

La investigación se encuentra en la línea de investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ): Gerencia Empresarias y Social el cual constituye un nuevo enfoque de gestión de las políticas sociales y se refiere a conocimientos y prácticas que sirven de apoyo a la intervención de distintos actores en la resolución de los problemas implicados en el desarrollo social. De acuerdo a Muñoz (2015) La gerencia empresarias y social “es un modelo administrativo que permite gestionar las acciones sociales dentro de un marco de eficiencia, eficacia e impacto, que aporta instrumentos gerenciales que pueden ser aplicados a cualquier institución” (p.7).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este apartado del trabajo tiene como propósito exponer los elementos teóricos que orientaran la investigación. Respecto al Marco Teórico, Méndez (2015) lo define como: “Un cuerpo de ideas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación limitada acerca de las causas que explican el hecho o fenómeno” (p.52). De esta manera, el marco teórico permite precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que pueda hacerse más comprensible su comportamiento.

Antecedentes

Arias (2016), manifiesta: “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento de un área determinada, y sirve de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). Es por ello que se realiza una exhaustiva búsqueda de información, especialmente de las variables del estudio que tengan semejanza con otros trabajos para darle soporte y relevancia a la misma. En este sentido, se reseñan algunos antecedentes que presentan cierta relación con ésta investigación:

Mateu, Pérez y Sosa (2019), realizaron un trabajo de investigación 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”, la misma tuvo como 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 qué 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.

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 qué 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 (2020) 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 debilidades 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 de la Clínica Santa María por lo que la investigadora 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 (2020) 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.

Bases Teóricas

Para sustentar teóricamente el presente estudio, se llevó a cabo una revisión bibliográfica, a fin de ampliar los objetivos propuestos. Aunque existan teorías que apoyan el estudio, también pueden aportar ideas significativas, así también se plasman definiciones importantes que darán mayor entendimiento a la investigación. Para Ortiz (s/f: 64) es importante señalar que: “En un estudio debe existir la estrecha relación entre teoría, el proceso de investigación y la realidad o entorno. Afirmando la teoría del

autor, la investigación puede iniciar una teoría nueva, reformar una existente o simplemente definir con más claridad, conceptos o variables ya existentes. Es por ello que, a continuación se citarán un conjunto de autores que guardan relación con la investigación presentada.

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 cuáles son sus amenazas para mantenerse en el mercado y ser más competitivas y eficientes.

Al respecto, 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 esté 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 (2014) "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...” (p.32)

Asimismo, el estado de situación financiera debe presentar sus partidas, detallando los activos corrientes partiendo de las cuentas más líquidas 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 última partida el patrimonio, el cual no sufrió mayores cambios.

Además, 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 porqué 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 tomas decisiones correctivas, o para aprovechar oportunidades y fortalezas detectadas del comportamiento del patrimonio.

Es de resaltar, que 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 (2014) 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”

En este sentido, 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.

Igualmente, tomando las ideas de las NIIF para PYMES (2014), 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.

La Inflación

Cabe destacar, que Fernández (2016) define la Inflación como un fenómeno de alza pronunciada, continua, generalizada y desordenada de los precios de bienes y servicios que trae como consecuencia una pérdida sensible del poder adquisitivo de la unidad monetaria del país. Destaca que solamente el cambio en los niveles generales de precios debe ser tomado como inflación, y no el cambio producido a nivel específico de un bien o servicio. Según Fernández (2016), la inflación puede ser considerada como una enfermedad de la economía cuya causa principal es la existencia de mucho circulante en poder del público y poca producción de bienes y servicios. Esta situación hace que cumpliendo con la teoría de la oferta la demanda se produzca un alza de precios al existir mayor demanda que oferta.

Por su parte, Catacora (2010), explica que la inflación es el incremento porcentual de los precios de una cesta de bienes y servicios representativa de una economía, entre dos períodos determinados. Es un fenómeno económico que genera diversas consecuencias, como la pérdida del poder adquisitivo de la moneda o del signo monetario representativo de una economía. En relación con esta definición, Dornbusch, Fischer y Startz (2012), señalan que la inflación es la tasa de variación de los precios durante un período determinado.

Por otra parte, Redondo (2013) dice que la inflación es el deterioro del poder adquisitivo de un signo monetario empleado como patrón de medida en el intercambio de bienes o servicios, incrementando el valor monetario de los mismos con lo cual disminuye el poder de compra de esa moneda. Agrega que el fenómeno de la inflación no es nuevo, más bien la humanidad lo viene soportando desde hace mucho tiempo, pero en especial desde que se inventó la moneda como signo de cambio.

En este mismo orden de ideas, Vera (2012), indica que la inflación genera costos para la sociedad, y que en sus fases iniciales crea cambios bruscos en los precios relativos, deteriora los saldos reales, afecta la liquidez de las unidades económicas, profundiza los problemas distributivos, beneficia a los deudores monetarios y perjudica a los acreedores. Agrega además, que la inflación alta es una fuente de desequilibrio de las finanzas públicas, crea desconfianza en la moneda doméstica, desalienta la inversión productiva y reduce el ritmo de acumulación de la economía.

De acuerdo a lo planteado en los párrafos anteriores, se puede notar que la inflación afecta directamente a todo aquello que tiene que ver con dinero o con partidas circulantes, por lo que en un país con inflación como Venezuela, se dificulta la comprensión y utilización de los informes financieros emitidos por las empresas, debido a la distorsión que estos sufren. De allí que la Declaración de Principios de Contabilidad Número 10 (DPC-10), indique que los estados financieros expresados en cifras históricas y en términos de unidades monetarias que se consideren constantes pueden tener validez en una economía sin inflación, pero evidentemente cuando los precios aumentan en forma general, los valores se distorsionan y los estados financieros no proporcionan información adecuada para:

- La gestión empresarial.
- La evaluación de proyectos.
- La elaboración de presupuestos.
- Las oportunidades de inversión.

- El pago de dividendos.
- La evaluación de la tasa real de rentabilidad de las inversiones.
- El cálculo del valor económico agregado.
- La determinación efectiva de la tasa de impuestos.
- La comparación de información con períodos distintos.

La DPC-10 en su párrafo 34 dice que Venezuela sigue presentando altos niveles de inflación que distorsionan la información financiera, que originarían la descapitalización de las empresas por efecto de impuestos y dividendos, y que harían inútil la información financiera presentada en cifras nominales.

Efectos de la Inflación

En el mundo en que se vive, en el que los valores monetarios están continuamente sujetos a fluctuaciones como consecuencia de guerras y factores políticos y sociales, resulta casi imposible pretender que la situación financiera coincida con la situación real o económica de la empresa. La moneda, que es un instrumento de medida de la contabilidad, carece de estabilidad, ya que su poder adquisitivo cambia constantemente; por tanto, las cifras contenidas en los estados financieros no representan valores absolutos y la información que presentan no es la exacta de su situación ni de su productividad.

En este sentido, la inflación es el aumento sostenido y generalizado de los precios de los bienes y servicios de una economía a lo largo del tiempo. El aumento de un sólo bien o servicio no se considera como inflación. Si todos los precios de la economía aumentan tan solo una vez tampoco eso es inflación. Sin embargo, según Vera (2012),

El proceso inflacionario que por años se ha desarrollado en Venezuela, distorsiona la información presentada en los estados financieros de las empresas y su interpretación, por ser éstos

preparados sobre la base de costos históricos; situación negativa para las empresas puesto que la información financiera constituye el fundamento de la toma de decisiones (p.16)

Es por ello, que con la inflación no solamente se ha perdido el poder adquisitivo del bolívar, sino la unidad de medición que mantuvo hasta la década de los ochenta, periodo en el que se le reconocía como una de las monedas más fuertes, no solo del continente americano, sino del mundo; y es precisamente allí donde radica el problema, al no reconocérsele como un fenómeno netamente monetario y financiero, el cual debe cuantificarse y registrarse.

Entonces, la presencia del fenómeno económico de la inflación en Venezuela, obliga a separar en los resultados mostrados como ingrediente nuevo que exige la Contabilidad Reexpresada, los que provienen de la comercialización de los productos o servicios que presta la empresa, de aquellos resultados originados por el manejo o tratamiento de la gerencia sobre las partidas monetarias, para que de esta manera cualquier usuario pueda distinguir adecuadamente el efecto de la inflación en la información financiera. Puesto que la inflación es un fenómeno económico que ha afectado a Venezuela por más de veinte años, desaparecerla o al menos neutralizarla, es uno de los objetivos básicos de los analistas económicos y preocupación constante de todos los Gobiernos venezolanos.

Por otra parte, en América la inflación es un fenómeno persistente, por ejemplo, según Vera (2012), en el siglo pasado numerosos han sido los casos en los cuales se han registrado procesos inflacionarios importantes, como los de Bolivia (1984-1985) y Brasil (1989); y los índices inflacionarios de los últimos años en países latinoamericanos han ido en aumento. Tal es el caso de Venezuela, país con el mayor índice inflacionario de Latinoamérica al presentar para el año 2005 la mayor inflación de la región, con un 14.4% y mantener el liderazgo también para el 2006, con 17%; le sigue Argentina con 9.8%; mientras que con la inflación más baja de América Latina se presenta

Perú con el 1.1% (Centro de Estudios Latinoamericanos: 2007). Para el cierre del 2007, los especialistas pronostican el mismo escenario de liderazgo cerrando Venezuela con un 20%.

Por lo antes señalado, no existen indicios que permitan considerar que la inflación desaparezca en el país, por lo menos a corto plazo. Aunque sus efectos y magnitudes se reduzcan, siempre será un aspecto distorsionante de la información financiera que suministran los Estados financieros, históricos, cuando son utilizados para la toma de decisiones gerenciales.

Causas internas

- Emisión excesiva de papel moneda, en relación con las necesidades de la circulación de mercancías y servicios.
- Producción agropecuaria insuficiente.
- Oferta insuficiente de mercancías industrializadas en relación con la demanda.
- Excesivo afán de lucro de los capitales industriales.
- Excesivo afán de lucro de los capitales comerciales.
- La especulación y el acaparamiento de mercancías.
- La espiral precios-salarios.
- Altas tasas de interés bancarias.
- La devaluación.
- Incremento del gasto público.

Causas externas

- Importación excesiva de mercancías a precios altos.
- Afluencia excesiva de capitales externos en forma de créditos e inversiones.

- Exportación excesiva de ciertos productos que incrementan la entrada de divisas al país y por lo mismo el dinero en circulación.
- Especulación del acaparamiento a nivel mundial de mercancías básicas.
- Excesivos servicios de la deuda externa que no permitan la formación interna de capitales.

De todo lo anterior se desprende que los principales fenómenos originados por la inflación, que afectan a la empresa en forma directa, son: escasez, carestía del trabajo, altos costos de producción y financiamiento.

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 Catácora (2010).

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 (p.38).

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, de acuerdo al crédito que se le ha otorgado al cliente; por lo que Kieso (2014), 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 (p.360).

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 está 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 (2010), 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 (2010) 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 (2010) las políticas de cobranza son los “procedimientos que aplica una empresa para solicitar el pago de las cuentas por cobrar” (p.13).

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 (2010) y adicionalmente las ideas de Kotler (2012) 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 (2014.) 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 (2014) 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 tratara de suministrar toda la información que los proveedores le pidan, si es un monto pequeño este no se preocupara. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se estudiara cada cliente y dependiendo del estado de solvencia y liquidez que tenga cada uno, y mediante fórmulas se determinara la cantidad exacta de crédito que se le otorgara.

- 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 otorgara 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 porqué 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 (2014) 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 (2014) 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 (2010) 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” (p.600). 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 (2010) 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 (2010,)

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 (p.650).

De allí, 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 de uno de los saldos de sus cuentas a crédito, para de este manera evaluar si se está llevando a cabo eficazmente la cobranza y cumpliéndose las políticas de crédito establecidas para cada uno de los clientes.

Cabe destacar, que 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.

Asimismo, es necesario mantener un sistema para la rotación de cuentas por cobrar. Según Estupiñán (2008) “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” (p.134). Aplicando esta fórmula 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 del tiempo de crédito que se le está otorgando al cliente y si este está cumpliendo con los límites establecidos.

En este sentido, luego que se tiene la rotación de las cuentas por cobrar, se puede obtener el período promedio de cobranza que según Estupiñán (2014) “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” (p.135). 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.

Reseña histórica de la Clínica Santa María, C.A

Clínica Santa María, C.A, fue fundada el 11 de Marzo de 1.996 por un grupo de empresarios y médicos con la visión de crear una empresa dedicada al servicio de salud de primera e innovadora, luchando año a año con los portugueses; pasando de tener un quirófano, emergencia y 5 habitaciones a ser una de las clínicas privadas con mayores servicios en la región de Portuguesa; entre ellos: Emergencia Adulta y Pediátrica, Centró de Imágenes, Consultas, Hospitalización, Quirófanos de alta tecnología, Reten, Laboratorio, Banco de Sangre. Manteniendo una constante inversión en el servicio y la formación del capital humano para seguir siendo una de las mejores empresas de Salud en el Estado.

Hoy en día se mantiene en pie la misma visión de siempre pero con la diferencia de que la tecnología ha tomado posesión en la misma por lo cual

la clínica ha ido avanzando de una forma progresiva añadiendo especialistas modernos para la excelente calidad de salud por la cual se caracteriza la entidad, sin contar el personal que han venido añadiendo y experimentando para que brinden un buen servicio a todos los clientes, dándole la oportunidad a mucho jóvenes con la intención de que estos se motiven a prepararse aún más en las áreas en las que estén apasionados.

Por otra parte, la clínica se ha tomado la tarea de brindarle la oportunidad a su personal de que además de laborar en esta organización puedan prepararse en universidades privadas, dando así el buen ejemplo de que la preparación es una clave para el éxito de una empresa.

Bases Legales

Según Villafranca (2015) “Las bases legales no son más que, leyes que sustentan de forma legal el desarrollo de la investigación”, explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. Partiendo de esta premisa, el soporte legal de este estudio está sustentado en:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela contiene un conjunto de reglas de conducta obligatorias que el Gobierno de la Nación debe cumplir. De igual forma la Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. En la constitución venezolana en el Capítulo VII, denominado: De los Derechos Económicos, señala en el artículo N° 112 lo siguiente:

El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin

perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país (p. 38).

En este artículo de la Carta Magna, se hace referencia a como el Estado promueve la iniciativa privada, siempre y cuando la organización garantice bienes y servicios que satisfaga a la población en general. Asimismo, le reconoce la libertad de trabajo y la facultad que tiene para planificar y establecer medidas o métodos que impulsen el desarrollo económico y social del país.

Código de Comercio (1955), párrafo tres trata sobre la contabilidad Mercantil dice:

Artículo 32.- Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Artículo 34.- En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al Detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

Artículo 35.- Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el

balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas.

Sistema de Variables

Basándose en la definición de Pérez (2016), la variable “es cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores. Las variables pueden ser cuantitativas y cualitativas, continuas o discretas”. De acuerdo a lo expuesto estas pueden variar, aunque para un momento determinado que se considere pueda tener un valor fijo. Las variables transforman valores abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores.

Representa la Descripción de los principales aspectos amplios del estudio en cuestión sobre los cuales se indaga siendo estos los elementos medibles o estimables para el análisis de los datos que permitirán seleccionar con mayor efectividad las técnicas y los registros desarrollados; permitiendo mantener la direccionalidad e intencionalidad de la investigación.

Una variable es un aspecto o dimensión de un objeto o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquieren distintos valores y por lo tanto varía su función dentro de la investigación.

Las variables se clasifican en variable independiente y variable dependientes En esta investigación las variables son:

Independiente: Control de Inflación

Dependiente: Cuentas por cobrar.

Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables es un paso importante en el desarrollo de la investigación. Consiste en definir las variables teóricas en términos de variables empíricas, si las variables no se operacionalizan no es posible someterlas a prueba.

Cuadro 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.	Control de Inflación	Es importante para la economía de los países porque, en un entorno de inflación baja y estable, todos los recursos producidos se asignan de una manera más eficiente, lo que garantiza un mayor crecimiento y bienestar para la población en general.	La inflación refleja la disminución del poder adquisitivo de la moneda: una pérdida del valor real del medio interno de intercambio y unidad de medida de una economía	Productividad Financiera	Comunicación con el Seguro Control financiero del Producto Negociado Reciprocidad Rotación de cobros Deterioro Inflacionario	1 2 3 4 5
	Cuentas por Cobrar	Son los créditos que se otorgan al cliente y otros deudores, por dinero, mercancías o servicios.	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.	Operatividad de la Cobranza	Personal de Cobranza Programa de Cobro Políticas de Cobro Periodicidad del Cobro Técnicas de Cobro	6 7 8 9 10

Fuente: Pérez y Rodriguez (2023)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Postura Ontoepistemológica

El constructo estructura ontoepistemológica refiere a la imposibilidad de representar con categorías descontextualizadas, como por ejemplo res cogitans y res extensa, la condición existencial del ser humano, de la relación sujeto-objeto y de la relación investigador-investigado. De allí, esta investigación se fundamenta en el paradigma positivista o cuantitativo, el cual según Palella y Martins (2012), es aquel que asume la objetividad como única vía para alcanzar el conocimiento.

Considera el conocimiento científico como sinónimo de descubrimiento de relaciones causales que existen entre los fenómenos” (p.44). Se ajusta a este debido a las variables: procesos contables y facturas inmediatas. El paradigma positivista está determinado como modelo de la investigación científica. En este trabajo se adopta la postura paradigmática del positivismo al considerarla como la más adecuada para el área administrativa–contable, por el manejo de elementos cuantitativos. Entre las principales características del mencionado paradigma, se destaca la orientación científica de la investigación, la formulación de variables, el empleo de métodos cuantitativos y de técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

Es por ello, que esta investigación se fundamenta en el paradigma positivista o cuantitativo, el cual según Palella y Martins (2015), es aquel que asume la objetividad como única vía para alcanzar el conocimiento.

Considera el conocimiento científico como sinónimo de descubrimiento de relaciones causales que existen entre los fenómenos” (p.44). Se ajusta a este estudio debido a que las variables: Control de inflación y cuentas por cobrar.

En tal sentido, la investigación se encuentra inmersa en las líneas de investigación de ciencias sociales de la UNELLEZ específicamente en la de Gerencia Empresarias y Social al Implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Tipo de Investigación

La investigación se basa en una modalidad de proyecto de aplicación que según Azocar y Fleitas (2013) señala que: “El fundamento de este tipo de trabajo, es la generación de una propuesta, su aplicación real en un tiempo-espacio determinado y su posterior evaluación, en lo que respecta al impacto que tuvo en la organización o institución que ha sido tomada como objeto de estudio” (p.13). El Trabajo de Aplicación pertenece a la modalidad de los trabajos especiales de grado, que se fundamentan, en ciertos aspectos, en la investigación acción participativa, sin invadir sus espacios metodológicos, sólo pretendiendo articular la formación, investigación e interacción socio comunitaria y orientar hacia la solución de problemas que afectan el entorno o medio ambiente en el que está inmersa la universidad y sus estudiantes.

Además, el autor señala que el proyecto de aplicación “comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto”. (p.21).

Por otra parte, Arias, (2016), plantea que el proyecto de aplicación “es una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una

necesidad. Es necesario que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”. (p.134). En tal sentido, las soluciones planteadas van a permitir finalmente buscar mecanismos que ayuden a la organización tomando en cuenta que los mismos se realizan en un contexto real, concebido y elaborado por medio de estrategias que conforman soluciones ante diferentes situaciones que se presenten en el entorno.

Diseño de la Investigación

El diseño representa la estrategia a cumplir para desarrollar la investigación, contiene de una manera estructural y funcional cada etapa del proceso y depende del tipo de investigación seleccionado. El diseño de la presente investigación, se clasifica como no experimental, a tal efecto Stracuzzi y Pestana (2012) destaca que “es el que se realiza sin manipular de forma deliberada ninguna variable” (p.96), este diseño permite llevar al investigador a la descripción de métodos y procedimientos producto de las situaciones presentes en la realidad.

La investigación se respalda bajo una investigación de campo por consiguiente, Sabino (2010) citado por Azócar (2016), lo define como;

Los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa a la realidad, mediante el trabajo concreto del Investigador y su equipo; estos datos obtenidos de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, productos de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza (p.42).

Según el autor, es el medio por el cual se obtiene la información del mismo entorno en el cual ocurren los hechos, de esta forma, los datos obtenidos no son sometidos a modificaciones ni a criterios personales, debido a que se presentan en la realidad de los hechos y se encuentran

plasmados en los registros anteriores, en función del comportamiento contable llevado en la oficina.

En tal sentido, las soluciones planteadas van a permitir finalmente buscar mecanismos que ayuden a la organización tomando en cuenta que los mismos se realizan en un contexto real, concebido y elaborado por medio de estrategias que conforman soluciones ante diferentes situaciones que se presenten en el entorno, generando de esta forma estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Población y Muestra

Población

Al respecto, Hurtado (2012), define la población como el “Conjunto de seres que poseen características o eventos a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p.148) si bien, la población se encuentra constituida por el total de personas que trabajan directamente en el área contables de la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa, en este caso son ocho (08) personas del área contable y administrativa.

Muestra

En consideración la muestra según Arias (2016), “es un subconjunto representativo y finito que se extrae la población accesible”. (p.44), al respecto, la muestra tomada para el estudio corresponde a la población por ser relativamente pequeña que a su vez pueden abarcar la investigación por ser personal de la oficina contable de la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa y están relacionada con la investigación.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Técnica

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, Hurtado (2012), las define como “los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, el cómo. Las técnicas pueden ser de revisión documental, observación directa, encuestas y técnicas sociométricas entre otras” (p.174). Como técnicas para la conducción de esta investigación, se utilizó la observación directa, la cual es definida por Hurtado (2012) “como una técnica que permite evidenciar aspectos observados de determinada situación” (p.148) y la encuesta la cual es definida por Barreto (2014), como “una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales, así como para analizar el comportamiento de grupos y orientar la toma de decisiones” (p.135). Se utilizó esta técnica ya que se considera una de las más adecuadas para la optimización de la información.

Instrumento

En relación al instrumento Hernández, Fernández y Baptista (2016), expresan que un instrumento es un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en su mente” (p.346). Para la recolección de los datos de la muestra se utilizó como instrumento el cuestionario el cual es definido por Hernández (ob.cit), como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. De esta manera, se elaboró un cuestionario de diez (10) ítems de preguntas en escala Likert con cinco alternativas de respuestas; siempre, Casi siempre, Algunas Veces, Casi nunca y Nunca.

Validez y confiabilidad

Validez del Instrumento

En este punto es de vital importancia para el investigador al momento de ir al campo, motivado que tanto su sistema de variable e indicadores conjuntamente con su (s) instrumento(s) de recolección de datos, son analizados y evaluados por diferentes especialistas en la temática que se está investigando, así mismo se mide su grado de confiabilidad. Con el fin de que los mismos sean precisos y cónsonos con los resultados que se deseen obtener.

Referente a lo anterior la validez según Ruiz (2016) trata de determinar hasta donde los ítems del instrumento son representativos del dominio o universo del contenido de la propiedad que se desea medir" (p. 58). Se refiere al grado en que el instrumento de recolección de información mida lo que en realidad se desea medir y está se determinará a través con un procedimiento llamado Juicio de Expertos donde tres (3) especialistas: dos contadores públicos que trabajan en la Universidad, los cuales emitirán su opinión, sobre las observaciones realizadas para mejorar la versión final.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad implica que un estudio se puede repetir con el mismo método sin alterar los resultados, es decir, es una medida de la replicabilidad de los resultados de la investigación. Según Pérez (2015), la confiabilidad "es el grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación" (p.77). En otras palabras, si los resultados se repiten, la confiabilidad puede asegurarse. De igual forma, Martínez (2015) establecen "la confiabilidad está orientada hacia el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observadores, evaluadores o

jueces del mismo fenómeno, es decir, la confiabilidad será sobre todo interna, ínterjueces” (p.56).

Para cumplir con la confiabilidad del instrumento se tomó la muestra, con características similares a las que presentó la población y a partir de allí se realizó el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach que en resultados numéricos aproximados al uno (1) como confiabilidad perfecta, de ahí que los resultados más próximos o distantes a este valor le suman o restan confiabilidad al instrumento, para su cálculo la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde K es el número de componentes es la varianza de las puntuaciones de la prueba observada total de la muestra actual de las personas, y es la varianza del componente i de la muestra actual de las personas.

Descripción del Procedimiento de Recolección de Información

El Análisis e interpretación de los resultados se realiza una vez interpretada la información, al respecto Balestrini (2012) dejar ver que “de manera tentativa todo lo relativo a las diversas técnicas que se considera incorporar para la presentación de toda la información que ha sido recogida, en función de los propósitos del estudio” (p.180), por consiguiente, luego de haber ejecutado y comprobado el instrumento (la encuesta) se utilizó la técnica para su análisis.

Cabe destacar que los procedimientos llevados a cabo durante la aplicación del instrumento durante el diagnóstico logró permitir crear la propuesta de implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado

Portuguesa, el cual responde a las expectativas y experiencias de las actividades planificadas ejecutadas y evaluadas mediante un instrumento de tipo cuestionario a escala dicotómica con alternativas de respuesta (Si) y (No) la misma consta de diez ítems tomando como técnica la encuesta y la interacción grupal entre los participantes.

Para la tabulación de los datos se utiliza es la estadística descriptiva, con el fin de implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa, esta técnica permitió recopilar, organizar, presentar y definir una serie de datos relativos al problema presentado, facilitando de esta manera el análisis y comprensión de resultados por cuanto se consideró la totalidad del personal que en este caso comprende a ocho (8) empleados ligados directamente con la aplicación de la propuesta.

A continuación se presenta el análisis de los Resultados del Cuestionario aplicado a los empleados de la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Cuadro N° 2.

Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los Empleados encuestados para la variable control de inflación en su dimensión Productividad Financiera.

	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
	Ítem 1		Ítem 2		Ítem 3		Ítem 4		Ítem 5	
S	6	75	2	25	5	50	2	25	2	25
CS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CN	2	25	6	75	5	50	6	75	6	75
N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T	08	100	08	100	08	100	08	100	08	100

Fuente: Pérez y Rodríguez (2023)

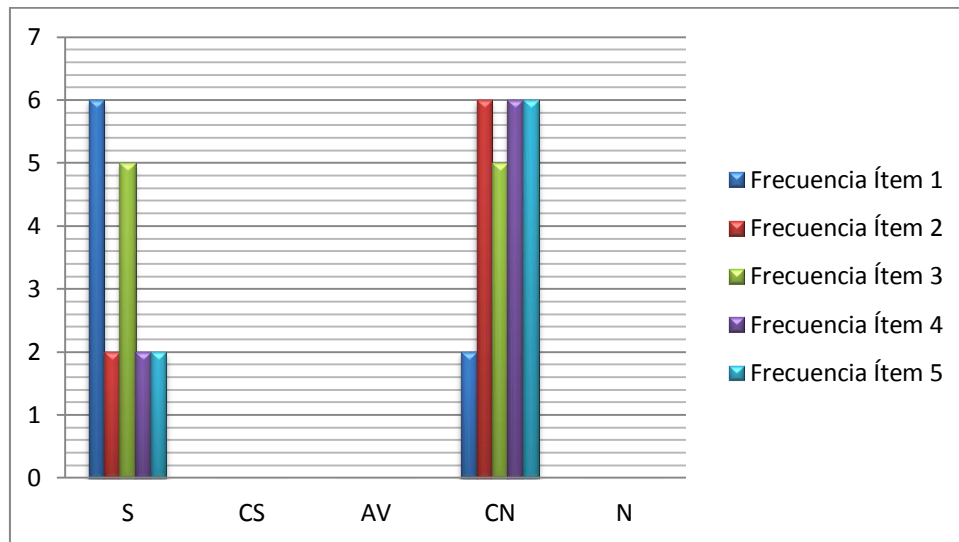


Gráfico 1. Variable Control de inflación. Dimensión; Productividad Financiera

En el cuadro 2 y gráfico 1 se puede evidenciar los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados de la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa con respecto a la variable control de inflación en su dimensión productividad financiera observándose en el ítem 1 que el 75% de los encuestados contestaron que siempre y el 25% que casi nunca la clínica si emplea diferentes canales de comunicación para sincerar la prestación del servicio según las condiciones o tabulador de aceptación de la empresa aseguradora, de igual manera en el ítem 2 el 75 % contestaron que la clínica casi nunca y el 25% que siempre ejecuta lineamientos de control en 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.

Por otro lado, en el ítem 3 el 50% contestaron que siempre y el otro 50% que casi nunca la clínica garantiza la reciprocidad entre el monto reconocido por la empresa aseguradora y lo facturado por la clínica, igualmente en el ítem 4 el 75% manifestaron que casi nunca y el 25 % que siempre que conoce la rotación de cobro de la clínica de cuentas por cobrar a

las aseguradoras y en el ítem 5 e 75% contestaron que casi nunca y el otro 25% que siempre sabe cómo se mide el efecto de la inflación sobre la cobranza efectiva.

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.

También 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.

Cuadro N° 3.

Frecuencias y porcentajes promedios de las opiniones de los Empleados encuestados para la variable cuentas por cobrar en su dimensión Operatividad de la Cobranza.

	Frecuencia Ítem 6	%	Frecuencia Ítem 7	%	Frecuencia Ítem 8	%	Frecuencia Ítem 9	%	Frecuencia Ítem 10	%
S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS	6	75	2	25	5	17	2	25	2	25
AV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CN	2	25	6	75	5	83	6	75	6	75
N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T	08	100	08	100	08	100	08	100	08	100

Fuente: Pérez y Rodríguez (2023)

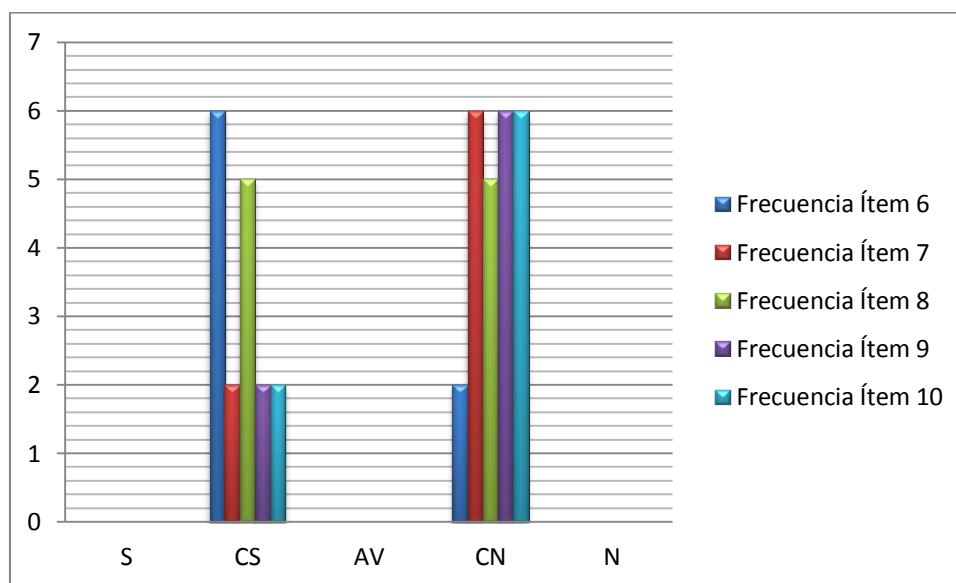


Gráfico 2. Variable cuentas por cobrar. Dimensión: Operatividad de la cobranza

En el cuadro 3 y gráfico 2 se observan los resultados de las respuestas dadas con respecto a la variable cuentas por cobrar en su dimensión operatividad de la cobranza, evidenciándose que en el ítem 6 el 75% de los encuestados casi siempre y el otro 25% casi nunca conoce las

responsabilidades del personal de cobranza en la gestión de dicho proceso, también en el ítem 7 el 75% casi nunca y el 25% casi siempre sabe cuáles aspectos se programan para los cobros a las empresas de seguros, asimismo, en el ítem 8 el 50% de los empleados contestaron que casi siempre y el otro 50% manifestaron que casi nunca conoce cuáles son las políticas de cobranza que se aplican por los servicios prestados por contratos de seguros, igualmente en el ítem 9 el 75% de los encuestados casi nunca y el 25% casi siempre sabe con qué periodicidad se efectúa la cobranza a las empresas de seguros y por último en el ítem 10 el 75% contestaron que la clínica casi nunca y el 25% casi siempre implementa diferentes técnicas de cobranza dentro del periodo establecido para las empresas de seguros.

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.

De igual manera, 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. De igual manera, aun 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.

Por otro lado, las respuestas proporcionadas por los entrevistados corroboran que las técnicas de cobranza aplicadas por la clínica no 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, entre otros., a fin de informar constantemente a los responsables de los pagos el status de sus facturas vencidas.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC) PARA MINIMIZAR LOS EFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLINICA SANTA MARIA

Presentación

Los estados financieros, cuyo objetivo es suministrar a los usuarios información acerca de la situación financiera (Balance General), el resultado de la gestión económica (Estado de Resultados) y los cambios en la posición financiera o en la inversión por parte de los dueños (Estado de Flujos del efectivo o Cambios en las Cuentas del Patrimonio), son de gran utilidad para el proceso de toma de decisiones de las empresas. Dicha información debe estar preparada no solo para satisfacer las exigencias de las gerencias de la empresa, propietarias, trabajadoras, acreedoras, potenciales inversionistas, entre otros, en la toma de decisiones de índole económica, sino también la de una gran variedad de usuarios.

Sin embargo, el proceso inflacionario que por años se ha desarrollado en Venezuela, distorsiona la información presentada en los estados financieros de las empresas y su interpretación, por ser éstos preparados sobre la base de costos históricos; situación negativa para las empresas puesto que la información financiera constituye el fundamento de la toma de decisiones. Con la inflación no solamente se ha perdido el poder adquisitivo del bolívar, sino la unidad de medición que mantuvo hasta la década de los

ochenta, periodo en el que se le reconocía como una de las monedas más fuertes, no solo del continente americano, sino del mundo; y es precisamente allí donde radica el problema, al no reconocérsele como un fenómeno netamente monetario y financiero, el cual debe cuantificarse y registrarse.

Es por ello que se presenta la propuesta de implementar el índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa, ya que es una técnica utilizada para conocer los niveles de inflación alcanzados por países con inflación. En Venezuela, por ejemplo, la inflación se mide a través de la variación porcentual del Índice de Precio al Consumidor (IPC) durante un periodo determinado, bien sea un mes, trimestre, semestre o año.

Objetivos de la Propuesta

General

Aplicar el índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa.

Específicos

Sensibilizar a los gerentes de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa para el uso del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar.

Enseñar la información al personal del departamento contable sobre el uso del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar.

Efectuar los cambios del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa.

Fundamentación

Con la ejecución de la propuesta sobre el índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa el ajuste por inflación consiste básicamente en revaluar todas las cuentas de los estados financieros a moneda del mismo poder adquisitivo, por lo general moneda del final del periodo contable, así evitar agregar monedas de diferente poder adquisitivo. Para poder hacer estos ajustes se debe distinguir entre cuentas monetarias, las cuales están expresadas en unidades de moneda del final del período y, cuentas no monetarias, las cuales están expresadas en distintas unidades de moneda correspondientes a las distintas fechas en que se crearon.

En este mismo orden de ideas, Catácora (2014) indica que las partidas de naturaleza monetaria pierden valor en economías que tienen una alta tasa de inflación, y como todo fenómeno económico, debe existir una contraparte que gana valor al transferirlas a su poseedor. Su valor histórico está representado por un monto fijo nominal que no cambia, y una parte de ese valor nominal se pierde por efectos de la inflación.

En otras palabras, las partidas monetarias son aquellas que al cierre de un periodo determinado están expresadas automáticamente a los niveles de poder adquisitivo de la moneda en ese momento y por lo tanto, con el transcurso del tiempo, pierden valor por el hecho de estar expresadas y ser representativas de moneda corriente.

Por otra parte, Fernández (2016) define partidas no monetarias como aquellas que están protegidas contra los efectos de la inflación y están

expresadas normalmente en distintas unidades de moneda. Catácora (2014) complementa esta definición diciendo que son partidas que aumentan su valor en épocas de inflación sostenida y que no expresan un valor fijo en términos de la unidad utilizada como signo monetario de la economía en la cual se desarrolla una entidad.

Con dichos IPC se puede determinar el factor de actualización de las cifras, la inflación anual, la inflación promedio, el valor adquisitivo de la moneda, la pérdida del poder adquisitivo de la moneda, entre otros conceptos. En otras palabras, la presencia de los IPC facilita el trabajo de actualización o reexpresión de estados financieros independientemente de la metodología de ajuste aplicada en cada empresa, por ser un índice basado en los precios de la canasta de bienes y servicios representativa del consumo familiar, durante un periodo determinado.

El ajuste por inflación consiste básicamente en revaluar todas las cuentas de los estados financieros a moneda del mismo poder adquisitivo, Para poder hacer estos ajustes se debe hacer una distinción clara entre cuentas monetarias y no monetarias. Las partidas monetarias son aquellas que no están protegidas contra los efectos de la inflación, puesto que sus valores nominales son constantes; por el contrario, las partidas no monetarias sí están protegidas contra los efectos de la inflación y están expresadas normalmente en distintas unidades de moneda.

Es importante saber que sin una previa clasificación de las partidas en monetarias o no monetarias, sería imposible determinar si una empresa gana o pierde por efectos de inflación. Para determinar el resultado monetario del ejercicio por exposición a la inflación, es necesario conocer la posición monetaria de la empresa, que se calcula restando los activos y pasivos monetarios en un momento determinado. Dicha posición va a representar un resultado positivo o negativo, producto de los cambios en el poder adquisitivo de las partidas monetarias activas y pasivas debido a que su valor nominal es constante.

Plan de Acción a Desarrollar

Objetivo General: Aplicar el índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa.

Objetivo específico	Acciones	Descripción de la actividad	Temporalidad	Recursos	Responsable
Sensibilizar a los gerentes de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa para el uso del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar.	Taller dirigido a los gerentes sobre índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar.	Desarrollar un taller sobre índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar.	4 horas	Humano: Investigadores, experto invitado y empleados de la Clínica Santa María	Personal de la Clínica Santa María
	Mesas de trabajo	Generar mesas de trabajo con los gerentes de la clínica Santa María para destacar la importancia del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación.	4 horas	Tecnológico: Video Beam, computadoras o laptop, pendrive hojas, carpetas, bolígrafos, grapadora, lápices, entre otros	investigadores y experto invitado

Enseñar la información personal del departamento contable sobre el uso del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar.	Mesa de trabajo	Organizar mesas de trabajo con el personal del departamento contable de la Clínica Santa María para discutir uso del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar.	4 horas	Humano: Investigadores, empleados de la Clínica Santa María Tecnológico: Video Beam, computadoras o laptop, pendrive hojas, carpetas, bolígrafos, grapadora, lápices, entre otros	Personal de la Clínica Santa María investigadores y experto invitado
Efectuar los cambios del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa.	Taller Práctico	Realizar prácticas para ajustar precios al consumidor (IPC) en la Clínica Santa María	8 horas	Humano: Investigadores, empleados de la Clínica Santa María Tecnológico: Video Beam, computadoras o laptop, pendrive hojas, carpetas, bolígrafos, grapadora, lápices, entre otros	Personal de la Clínica Santa María investigadores y experto invitado

Fuente: Pérez y Rodríguez (2023)

Desarrollo de la Propuesta

La realización de este proyecto de aplicación, permitió elaborar la propuesta “índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa, la cual se desarrollará a través de talleres, mesas de trabajo, y un taller práctico con la finalidad de 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 a ejecutar en el mercado y va a suministrar a los consumidores.

Cabe destacar, que todo aquel que administre una empresa, invierta, quiera invertir en ella o se le exija el pago de impuestos derivados de los beneficios de la misma, debe saber medir el impacto de cómo le afecta la inflación; estar consciente si los cambios en el patrimonio, provienen de los resultados de la relación precio-producto o precio-servicio ofrecidos o de las variaciones en la unidad de medida y registro, que en el caso venezolano es el Bolívar.

En otras palabras, la ganancia o pérdida neta de una empresa que se desenvuelve en un entorno inflacionario como el de Venezuela, está formada por dos componentes distintos: la comercialización de los productos y/o servicios ofrecidos y el tratamiento financiero que la misma le ha dado a las partidas monetarias y no monetarias durante el ejercicio, donde la inflación de por si es el ingrediente esencial.

Conclusión de la Propuesta

La propuesta permitió visualizar que la inflación consiste en un desequilibrio económico caracterizado por el crecimiento generalizado y continuo de los precios de los bienes, servicios y factores productivos de un país; implica, por tanto, la reducción de la capacidad adquisitiva del dinero. Existen diversos factores que la producen, sin embargo, fundamentalmente se origina cuando la oferta monetaria supera la oferta de bienes y servicios.

De allí que el Índice de Precios al Consumidor (IPC) para las clínicas puede ser uno de los más utilizados, y consiste en un indicador estadístico que mide la evolución de los precios, de una canasta de bienes y servicios, representativa del consumo familiar, durante un período determinado. Para su cálculo se toma como referencia un año base y un listado de bienes y servicios que consumen los hogares venezolanos. Cuando un país está afectado por el proceso inflacionario, la contabilidad basada en costos históricos no responde a la realidad económica, debido a que las diferentes transacciones y operaciones están registradas con bolívares de diferente poder adquisitivo, por lo cual la información no es homogénea ni comparable.

La inflación es un fenómeno complejo que afecta la situación financiera de las empresas, de acuerdo a la naturaleza de la cuentas que integran su estructura financiera (monetarias-no monetarias). La aplicación de este ajuste por inflación financiero permite que toda la información financiera sea presentada en una misma unidad de medida, independientemente del método que se aplique, lo cual hace posible la comparación a través del tiempo. Es importante resaltar que esta norma aplica a todas las empresas, sin embargo, en la Clínica Santa María que es el caso aquí presentado demuestra que su aplicación depende de la naturaleza de las cuentas que manejan las mismas.

CAPÍTULO V

APLICACIÓN Y ANALISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA

Relatoría de la Ejecución de la Propuesta

En este momento del estudio, se describe de manera escrita el desarrollo de cada una de las actividades establecidas para aplicar el índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa. En primer lugar se desarrolló un taller sobre índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar dirigido a los gerentes.

En este taller se les explicó que el índice de precios al consumidor (IPC) miden las variaciones que experimenta a lo largo del tiempo el nivel general de precios de los bienes y servicios que los hogares adquieren (utilizan o sufragan) y destinan al consumo. Es decir, es una medida del cambio (variación), en el precio de bienes y servicios representativos del consumo de los hogares del país conocido como canasta.

Sirve fundamentalmente para medir los cambios de precios de los bienes y servicios que conforman la canasta, y con esto de los periodos de inflación, también sirve para comparar la economía venezolana con la de otros países y además para entender la evolución de la situación económica del país y proyectarla.

El método de elaboración también permite (o debería permitir) adaptar el IPC a una amplia variedad de usos concretos, como por ejemplo calcular tasas de inflación específicas para grupos sociales como los pensionados o

los hogares de bajo ingreso. La cobertura de productos puede adaptarse también, para mostrar la tasa de inflación de determinados sectores, como la energía o los alimentos, o para excluir ciertos sectores, como el alcohol y el tabaco. El IPC puede arrojar luz sobre el efecto de los cambios tributarios o de las modificaciones de los precios regulados por el gobierno en la tasa de inflación. Su compilación puede ser de alcance regional para mostrar las diferentes tasas de inflación en las distintas partes de un país, o las divergencias entre las regiones urbanas y rurales.

De igual manera, se generaron mesas de trabajo con los gerentes de la clínica Santa María para destacar la importancia del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación, allí se llegó a la conclusión que el IPC resulta fundamental para saber cómo evoluciona el coste de la vida y es esencial para conocer la inflación. Si, por ejemplo, el IPC sube de un periodo a otro un 2%, esto quiere decir que las familias deberán gastar un 2% más que en el anterior periodo para adquirir esos productos (considerados de manera conjunta y no individual). De este modo, y a grandes rasgos, el IPC se configura como un estimador del costo de la vida (que no de bienestar), ya que, por ejemplo, si sube el IPC y nuestros sueldos no lo hacen en consonancia, nuestro nivel adquisitivo será menor.

Asimismo, cuando el IPC (nivel de variación de los precios) sube con respecto a un periodo de medida anterior, sin que vaya en consonancia con una subida proporcional de los salarios, se produce una pérdida de poder adquisitivo por parte de las familias. Una subida del IPC se traduce en una inflación de los precios y, por lo tanto, se afecta a la renta disponible por las familias. Esto se podría traducir en una reducción del consumo puesto que la cesta de la compra se encarece. La subida del IPC se traduce, asimismo, en una pérdida de competitividad de cara a los mercados exteriores ya que al aumentar los precios del producto se hace más difícil venderlos al exterior (un país con mayor inflación presenta una desventaja competitiva respecto a otro país con menor inflación).

Luego se organizaron mesas de trabajo con el personal del departamento contable de la Clínica Santa María para discutir uso del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar, allí se resaltó que el método matemático que se utiliza para calcular el IPC se conoce como Laspeyres encadenado. Consiste en multiplicar los precios nuevos por las cantidades consumidas y se divide entre la misma operación, pero con los datos del año anterior.

(Precios nuevos X cantidades nuevas)

IPC= _____

(Precios anteriores X cantidades anteriores)

Además, la subida del IPC también condiciona la planificación financiera ya que la rentabilidad de los ahorros se verá afectada por la inflación de los precios. Esto podría provocar una pérdida de dinero si no se rentabiliza con una buena estrategia. El IPC solo es uno de los tantos indicadores que estudian y representan los datos de la economía española. Conocer todos y cada uno puede ser de gran ayuda, aunque a veces resulte complicado.

Para culminar con los objetivos de la propuesta se realizaron prácticas para ajustar precios al consumidor (IPC) en la Clínica Santa María.

Calcular la actualización del IPC con una fórmula

La fórmula a aplicar es:

Operación/costo actualizado = Operación/costo inicial x (1 + IPC)

Se ve mucho mejor con un ejemplo: La clínica cobra por una operación, 1.200\$. En marzo de 2021 se revisa su seguro según el IPC, que en ese momento es del 2,2%. Para hacer el cálculo hay que pasar el porcentaje a

decimales, es decir, dividir el IPC entre cien: $2,2/100 = 0,022$. Ahora, ya se puede aplicar la fórmula:

Operación/costo actualizado = $1.200 \times (1 + 0,022) = 1.226,4\$$ es el nuevo precio de la operación. De esta manera, la clínica puede actualizar los precios sin que le afecte la inflación

Análisis del Impacto de la Propuesta

Que los precios suban no es necesariamente malo, se sabe que una subida moderada de la inflación es sinónimo de que la economía está creciendo y hay un buen nivel de demanda. El problema surge cuando el incremento de los precios es constante y en una proporción elevada, que es lo que ha ocurrido en el último año. Si los precios suben a un ritmo más rápido que los salarios o las pensiones, lo que ocurre es que la gente pierde poder adquisitivo. Una situación de inflación desbocada no es buena para la economía pero, conocer mejor el IPC y calcular sus actualizaciones, te resultará de utilidad para tomar decisiones financieras de cara al futuro

Cabe destacar, que la actualización del IPC afecta a aquellos conceptos que recogen expresamente que su actualización se hará conforme a las variaciones del Índice de Precios al Consumo (IPC). Es el caso de los sueldos, los alquileres, las pensiones alimenticias en caso de separación, la pensión de jubilación.

Asimismo, los estados financieros que se derivan de la contabilidad, constituyen el medio principal para comunicar información acerca de la situación financiera de una empresa y sus resultados de operación, tanto a usuarios internos como externos. Sin embargo, en economías inflacionarias los estados financieros basados en costos históricos, no permiten que la información sea veraz, actual, relevante y precisa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

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:

En relación al primer objetivo enfocado en diagnosticar la situación actual con respecto a la cobranza para el control de la inflación en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa se concluye que la misma presenta debilidades con respecto a las cuentas por cobrar generando pérdidas por causa de la inflación que se presenta en el país por la cual se devalúa más la moneda nacional.

Con respecto al segundo objetivo, se planificaron estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María, para ello se implementó una propuesta para aplicar el índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica.

En referencia al tercer objetivo, se concluye que la propuesta se llevó a cabo cumpliéndose una serie de objetivos específicos donde se logró sensibilizar a los gerentes de la Clínica para el uso del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar, luego se enseña la información al personal del departamento contable sobre el uso del índice de precios al consumidor (IPC) y por último se efectuaron los cambios del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar de la Clínica Santa María del municipio Páez del estado Portuguesa.

Finalmente en cuanto al cuarto objetivo se pudo evaluar evidenciándose que estos cambios se realizaron para garantizar una administración financiera eficiente, con 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 clínica en la realidad.

Recomendaciones

Después de haber presentado el contenido de la investigación y un análisis detallado del mismo, se dan a continuación algunas recomendaciones como alternativas para el control de la inflación en las cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa y lograr así su objetivo.

A la Clínica Santa María:

Es conveniente que el personal que labora en la empresa conozca las políticas generales de la empresa con respecto a las cuentas por cobrar.

Es importante crear, ejecutar, mantener y actualizar el índice de precios al consumidor (IPC) de manera trimestral.

El gerente de la clínica debe saber medir el impacto de cómo le afecta la inflación; estar consciente si los cambios en el patrimonio, provienen de los resultados de la relación precio-producto o precio-servicio ofrecidos o de las variaciones en la unidad de medida y registro, que en el caso venezolano es el Bolívar.

Tomar decisiones de inversión y crédito, donde los principales interesados de esta información son aquellos que puedan aportar un financiamiento u otorguen un crédito como los seguros, para conocer qué tan estable y el crecimiento de la empresa y así saber el rendimiento o recuperación del crédito otorgado.

A la Universidad

Continuar desarrollando investigaciones que aborden el tema de la inflación con la finalidad de ofrecer alternativas viables a las empresas del país.

Que se publiquen los resultados de la investigación, para que en un futuro puedan ser utilizados como sustento teórico a otros estudiantes que tengas casos parecidos.

Incentivar a los estudiantes a indagar en los temas que desconozcan y a mantenerse actualizados en las nuevas tendencias de contaduría pública.

A los estudiantes:

Preparase cada día más y siempre estar actualizado en las últimas tendencias con respecto a contaduría pública.

REFERENCIAS

- Álvarez, W (2015) La Naturaleza de la Investigación. Caracas: BIOSFERA.
- Aranda, V. (2010). La Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar. Cuenca.
- Arias, F. (2016). EL Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (7a. ed). Venezuela: Editorial Episteme.
- Azócar, R. (2016). Epistemología del trabajo de aplicación Parte I y II. UNELLEZ.
- Azócar, R. y Fleitas, J. (2013). Epistemología del trabajo de aplicación Parte I y II. UNELLEZ
- Balestrini, M. (2012). Como elaborar un proyecto de investigación. Sexta edición. BL Consultores y Asociados. Caracas 2012.
- Besley y Brigham (2010) Fundamentos de Administración Financiera. Decimosegunda edición, Mcgraw-Hill, D.F. México.
- Catácora F. (2010). Contabilidad La base para tomar decisiones. Editorial Nomos, S.A. Colombia.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.908 (Extraordinaria); Febrero 19, 2.009.
- Código de Comercio (1955). Gaceta Oficial N° 475 Extraordinario, de fecha 21 de diciembre de 1955. Caracas, Venezuela.
- Dávila, Jiménez y Rodríguez (2019) 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
- Dornbusch Rudiger; Fischer Stanley; Startz Richard (2012). Macroeconomía. McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A. Octava edición. España.

- Estupiñan (2014), "Análisis Financiero y de Gestión" 2da Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá Colombia.
- Fernández J. (2016). Reexpresión de Estados Financieros en Venezuela. Enfoque práctico. Venezuela.
- García, Jaramillo y Pinto (2019) 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. (2019). 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.
- Horngren, C. Harrison, Oliver (2010). Introducción a la contabilidad financiera (Séptima ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana, 5a ed.
- Hurtado de B, J. (2012). Metodología de la Investigación Holística. Tercera Edición, Fundación SYPAL: Caracas.
- Kieso, D (2014) Contabilidad Intermedia, 2da edición, Editorial Limusa Wiley, D.F México
- Kotler P. (2012). Dirección de Marketing Conceptos Esenciales, Primera Edición, Prentice Hall.
- Marcuse, R. (2011). Economía para Todos. Primera Edición. Ediciones Granica, S.A. Buenos Aire.
- Mateu, A. Pérez, A. y Sosa, M. (2019). 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. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. La Morita. Aragua.
- Méndez L. (2015). Metodología de la investigación, Valencia - Venezuela Editorial Adarme.
- Meza, C. (2014). Contabilidad. Analisis de Cuentas. Costa Rica: EUNED.

- 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: 2022, Diciembre 05]
- Muñoz, María (2015) “Gerencia Social, una propuesta para el desarrollo” en Gerencia Social. Una Alternativa para el desarrollo humano. Cuadernos de Trabajo Social N.3.CONAETS, Colombia.
- Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (2014)
- Ortiz, N. (2014). La elaboración de los proyectos de investigación. Universidad Cooperativa de Colombia-Seccional Popayán.
- Parella S. y Martins F (2015). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3ª edición. Editorial FEDUPEL. Caracas.
- Pérez, G. (2016). Investigación cualitativa Retos e interrogantes, I Métodos. Madrid: Editorial La Muralla.
- Pérez M. (2014). La cobranza en el plan de negocios. (Artículo en Línea) Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos37/la-cobranza/la-cobranza2.shtml> (Consulta: 2022, Octubre 12)
- Raymond y Oropeza (2019) 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.
- Redondo Ángel (2013). Curso práctico de contabilidad general superior. Tomo II. Tercera edición. Venezuela.
- Ruiz, B. (2016). Instrumentos de Investigación Educativa: procedimientos para su diseño y validación. CIDEG: Caracas – Venezuela.
- Stracuzzi S y Pestana F. (2014) Metodología de la investigación cuantitativa. 2ª edición. Caracas. Editorial FUNDAUPEL.
- Suarez, M. de. Y Mujica, D. de (2015). Investigación y Proyectos Educativos. Experiencias Investigativas. Corporación Marca. S.A. Caracas.
- Vera L. (2012). Contribuciones al análisis de la inflación. Anotaciones para el caso venezolano. Ediciones EVE. Venezuela.

ANEXO A. INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICE-RECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMÍA**

EFFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LA CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA SANTA MARIA MUNICIPIO PAEZ – PORTUGUESA

- 1.- Lea detenidamente todos los ítems antes de seleccionarlos.
- 2.- Siga el orden establecido.
- 3.- No deje algunos ítems sin responder.
- 4.- Marca con una X la respuesta que consideras correcta. Cada ítem está estructurado por un total de dos alternativas, seleccione solo una.

Nº	Planteamiento	Alternativas de Respuestas				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿La clínica emplea diferentes canales de comunicación para sincerar la prestación del servicio según las condiciones o tabulador de aceptación de la empresa aseguradora?					
2	¿La clínica ejecuta lineamientos de control en 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?					
3	¿La clínica garantiza la reciprocidad entre el monto reconocido por la empresa aseguradora y lo facturado por la clínica?					
4	¿Conoce la rotación de cobro de la clínica de cuentas por cobrar a las aseguradoras?					

5	¿Sabe cómo se mide el efecto de la inflación sobre la cobranza efectiva?					
6	¿Conoce las responsabilidades del personal de cobranza en la gestión de dicho proceso?					
7	¿Sabe cuáles aspectos se programan para los cobros a las empresas de seguros?					
8	¿Conoce cuáles son las políticas de cobranza que se aplican por los servicios prestados por contratos de seguros?					
9	¿Sabe con qué periodicidad se efectúa la cobranza a las empresas de seguros?					
10	¿La clínica implementa diferentes técnicas de cobranza dentro del periodo establecido para las empresas de seguros?					

ANEXO B. VALIDACION



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICE-RECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMÍA**

Mensaje al Experto:

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración a fin de hacerle las observaciones pertinentes al presente instrumento que tiene como propósito Implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Se requiere que realice la comparación entre los objetivos, las variables, indicadores y los ítems con la finalidad de verificar su congruencia.

A tal efecto se le está anexando

- Título del trabajo.
- Objetivos de la Investigación.
- Instrumento a utilizar para la recolección de datos.
- Formato de Evaluación para que Ud. Emita su juicio, luego de analizar cada aspecto.
- Constancia de Validación.

Agradeciendo su opinión con respecto a los componentes que se someten a consideración, con la seguridad de que sus valiosas observaciones serán tomadas para mejorar el instrumento y por ende el trabajo de investigación propiamente dicho.

Seguro estoy de contar con su apoyo, se suscriben de Ud.

Atentamente

Eliany Pérez e Irwin Rodríguez

Título del Trabajo

EFFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LA CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA SANTA MARIA MUNICIPIO PAEZ – PORTUGUESA

Objetivos

Objetivo General

Implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación financiera de la cobranza de la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Determinar la factibilidad de la implementación de estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Planificar las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Ejecutar las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

Evaluar los resultados luego de la aplicación de las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa.

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: ROMOS D. GERARDO B.
 C.I. v.: 5937841
 Título de Pre-Grado: LCD EN RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS
 Título de Post-Grado: _____
 Fecha: 07-03-2023 Firma: _____
 Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		

Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.
 Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones:

Aprobado Aprobado con correcciones _____ No aprobado _____

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Segura Jiménez, Flor María
 C.I. v.: 7.543.127
 Título de Pre-Grado: Licenciada en Contaduría Pública
 Título de Post-Grado: _____
 Fecha: 15/03/2023 Firma: [Firma]
 Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X		X	X		

Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.
 Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones:
Se mejoró redacción en cuanto a ítems # 10.

Aprobado Aprobado con correcciones No aprobado

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Peña Luis Alberto
 C.I.v.: 12710129
 Título de Pre-Grado: León Adm. Recurso Humano Financiero
 Título de Post-Grado: _____
 Fecha: 08-03-23 Firma: [Firma]
 Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		

Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.
 Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones:

Aprobado X Aprobado con correcciones _____ No aprobado _____

**ANEXO C. MATRIZ DE DATOS INSTRUMENTO DE CONFIABILIDAD
ALPHA DE CRONBACH**

SUJETO	ITEM										PUNTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	2	4	1	3	4	3	1	2	3	310
2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	330
3	1	4	1	2	3	3	2	3	5	2	330
4	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	359
5	1	2	4	2	3	2	2	2	1	3	308
6	2	1	5	2	3	4	3	2	3	2	365
7	2	2	4	1	3	4	3	1	2	3	310
8	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	330
Σ	62	57	71	81	71	77	75	74	83	84	945
X	2,07	2	2	3	2	3	3	2	3	3	32,07
s	0,87	0,84	1,13	0,95	0,89	0,82	1,04	1,07	1,07	1,00	11,74
S ²	0,75	0,71	1,27	0,91	0,79	0,67	1,09	1,15	1,15	0,99	11,72

rtt =	0,982
-------	--------------

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

r_{tt} : coeficiente de Cronbach

k : número de ítems

$\sum S_i^2$: Varianza de los puntajes de cada ítem

S_t^2 : Varianza de los puntajes totales

Anexo D. Propuesta de Trabajo de Aplicación



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" - UNELLEZ

PROPUESTA DE TRABAJO DE APLICACIÓN

FECHA: 06 01 2023

Nombre y Apellido del autor:	Elianys Gineth Pérez Quintana	C.I	23.933.010
	Irwin José Rodríguez Aranguren	C.I	20.157.550
Carrera:	Licenciatura en Contaduría Pública		
Sección:	Única		
Tutor metodológico:	MSC. Mercedes Lolimar Rodríguez		
Tutor académico:	MSC. Luis Alberto Duran Serrada		
Título propuesto:	EFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLÍNICA SANTA MARÍA MUNICIPIO PAEZ-PORTUGUESA		
Objetivos de la investigación:	General: Implementar estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Araure estado Portuguesa.		
	Específicos:		
	Diagnosticar la situación financiera de la cobranza de la Clínica Santa María del municipio Araure estado Portuguesa.		
	Determinar la factibilidad de la implementación de estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Araure estado Portuguesa.		
	Planificar las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Araure estado Portuguesa		
	Ejecutar las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Araure estado Portuguesa		
Evaluar los resultados luego de la aplicación de las estrategias contables para el control de la inflación en la cuentas por cobrar en la Clínica Santa María del municipio Araure estado Portuguesa			
Aproximación al objeto de estudio:			
Esta investigación será realizado y aplicado a los empleados de la Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa, específicamente a los empleados que forman parte del departamento de contabilidad			
Formulación del Problema			

Anexo E. Compromiso de tutoría académica



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" - UNELLEZ

Compromiso de Tutoría Académica

FECHA:

DATOS PERSONALES DEÑ (DE LA) TUTOR(A)			
Yo, Nombre y Apellido del Tutor	MSC. Luis Alberto Duran Serrada	C.I	13.585.386
Grado(s) Académico(s) de Pregrado	Profesor en Educación Integral		
Grado(s) Académico(s) de Postgrado	Maestría en Gerencia Educativa		
ME COMPROMETO A ORIENTAR EN CALIDAD DE TUTOR(A) AL (A LA) ESTUDIATE O ESTUDIANTES			
Nombre y Apellido de los Estudiantes	Eliany's Gineth Pérez Quintana	C.I	23.933.010
	Irwin José Rodríguez Aranguren	C.I	20157.550
Pertenece al Programa:	Licenciatura en Contaduría Pública		
EN LA ELABORACION, DESARROLLO, CONCLUSION Y DEFENSA DE SU TRABAJO DE APLICACIÓN TITULADO(A)			
EFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA SANTA MARIA MUNICIPIO PAEZ-PORTUGUESA			
EN CONSECUENCIA QUEDO OBLIGADO(A) A			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar asesoría académica en calidad de tutor(a) al (a la) estudiante. 2. Asistir a las reuniones convocadas por la Jefatura del programa respectivo y a los diferentes momentos del proceso de evaluación del trabajo de aplicación (ta). 3. Planificar conjuntamente con el estudiante el desarrollo del trabajo hasta la culminación y defensa del mismo en la fecha y hora que se establezca. 4. Revisar que los informes de discusión y defensa, así como la versión final del ta, cumplan con las formalidades establecidas en la Normativa Interna para la Elaboración y Presentación de los Trabajos de Seminario de Trabajo de Aplicación y Trabajo de Aplicación de Contaduría Pública y Administración, del Programa Ciencias Sociales. 5. En caso de renuncia, comunicar por escrito al Jefe de Programa respectivo, la decisión tomada 			
FIRMA DEL TUTOR			

La Clínica Santa María del municipio Páez estado Portuguesa debe establecer 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

Firmas



Elianys Perez

Teléfono: 04245883914
04167469387

Correo electrónico: elianysg255@gmail.com

rodriguezirwin1@gmail.com

Anexo F. Registro de Asistencia a las Asesorías



BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" - UNELLEZ

REGISTRO DE ASISTENCIA A LAS ASESORÍAS

Título del trabajo: EFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA SANTA MARIA

Tutor Académico: MSc. Luis Alberto Duran Serrada

Tutor metodológico: MSC. Mercedes Rodriguez

Datos de los tutorados:

Nombre: Elianys Gineth Pérez Quintana
Irwin José Rodríguez Aranguren

C.I.23.933.010
C.I.20.157.550

FECHA	HORA	AVANCES	FIRMAS
Jueves 16-02-2023	5:00PM	-Presentación de ideas y Tema a investigar Orientaciones.	Irwin Rodríguez Elianny Pérez
Viernes 23-02-2023	7:30PM	-Presentación y avances del capítulo I y II con correcciones para el próximo encuentro.	Irwin Rodríguez Elianny Pérez
Jueves 9-03-2023	6:00PM	-Organización de temas previos para el capítulo V y VI -Revisión del capítulo previo	Irwin Rodríguez Elianny Pérez
Viernes 17-03-2023	4:00 PM	-Ordenar ideas y revisión de la propuesta de trabajo y revisión de Planillas.	Irwin Rodríguez Elianny Pérez

Firma Tutor académico

Anexo G. Carta de Revisión del Tutor Académico



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" - UNELLEZ

CARTA DE REVISION DEL TUTOR ACADÉMICO

Esteller, 17 de Marzo de 2023

Quien suscribe Profesor Luis Alberto Duran Serrada Profesión Prof. De Educación Integral, Titular de la C.I. N° 13.585.386 por medio de la presente hago constar que revise el proyecto o trabajo de aplicación titulado: EFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA SANTA MARIA MUNICIPIO PAEZ-PORTUGUESA, presentado por los bachilleres Elianys Gineth Pérez Quintana e Irwin José Rodríguez Aranguren titular de la cédula de identidad No. 23.933.010 y 20.157.550 respectivamente, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Por lo que considero está apto para ser sometido a la evaluación correspondiente.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente,

Nombres y Apellidos del tutor académico

Luis Alberto Duran Serrada C.I. N° 13.585.386

Anexo H. Compromiso de los investigadores

Esteller, 16/01/2023

Sres.
Comisión Asesora Ampliada
Programa Ciencias Sociales
UNELLEZ – VPA

Estimados Profesores:

Por la presente me (nos) comprometo (comprometemos) a no hacer uso de medios fraudulentos para la elaboración de mi (nuestro) Trabajo de Aplicación titulado " EFECTOS DE LA INFLACIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLINICA SANTA MARIA MUNICIPIO PAEZ-PORTUGUESA", el cual será considerado para el otorgamiento del título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora".

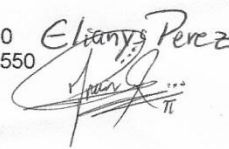
El trabajo corresponde a una contribución original, inédita y trata del... (breve descripción del trabajo, no más de 3 o 4 líneas)

.El (Los) autor (es) firmante (s) del trabajo es el (los) mismo (s) que ha (han) contribuido a su concepción, realización y desarrollo, así como a la obtención de los datos, la interpretación de los resultados, su redacción y revisión. Así mismo, el (los) autor (es) del trabajo se adhiere (n) a las condiciones establecidas por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ) en lo relativo a Derechos de Autor y Compromiso Ético, esto es:

El (Los) autor (es) de este trabajo garantiza (n) que la contribución no ha sido tomada de ningún lugar totalmente y que los insertos parciales han sido debidamente referidos de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad y en el país. Por lo tanto la versión presentada para ser sometida al proceso respectivo de evaluación pública por un jurado, cumple con lo estipulado por la UNELLEZ.

Atentamente,

Autores: Eliany's Gineth Pérez Quintana C.I.23.933.010
Irwin José Rodríguez Aranguren C.I. 20.157.550
Sección: Única



Anexo I. Evidencias Fotográficas



Mesas de trabajo con los empleados de la clínica Santa María para destacar la importancia del índice de precios al consumidor (IPC) para minimizar los efectos de la inflación



Realizando prácticas para ajustar precios al consumidor (IPC) en la Clínica Santa María