



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

**GESTIÓN INTERNA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO-CONTABLE DE LAS
DEVOLUCIONES REALIZADAS A LOS PACIENTES QUE ACUDEN
AL SERVICIO DE HEMODINAMIA-ASCARDIO**

Autor: Freddy J. Pérez A.
Asesor: Douglas E. Pérez S.

Barquisimeto, junio 2022



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

**GESTIÓN INTERNA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO-CONTABLE DE LAS
DEVOLUCIONES REALIZADAS A LOS PACIENTES QUE ACUDEN
AL SERVICIO DE HEMODINAMIA-ASCARDIO**

Trabajo Especial Presentado como requisito para optar al grado de Técnico Superior en
Contaduría

Autor: Freddy J. Pérez A.

Barquisimeto, junio 2022

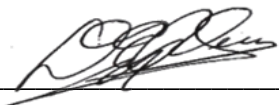
APROBACION DEL ASESOR ACADEMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el Ciudadano **FREDDY JESUS PEREZ AGUERO C.I. N° V-25.469.250** para optar al Grado de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN CONTADURIA PÚBLICA**, considero que el trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los 02 días del mes de junio de 2022.

Nombre: DOUGLAS ESTEBAN PEREZ SEGUERI

Firma: _____



C.I.: V-4.068.536

VEREDICTO



VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Douglas Pérez C.I.: V-4.068.536 (Asesor Académico); y Profe(a). Marysabel Escobar C.I.: V-7.444.138 (Jurado), Prof. (a) Ángel Tallaferro C.I.: V-5.444.038 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Contaduría del Br FREDDY JESÚS PÉREZ AGÜERO
C.I: V- 25.469.250

Titulado: GESTIÓN INTERNA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS DEVOLUCIONES REALIZADAS A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE HEMODINAMIA-ASCARDIO

Hacemos constar que hoy, 20 de junio del 2022.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a Veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente

Prof. (a) Marysabel Escobar
Jurado
C.I.: V-7.444.138

Prof. Ángel Tallaferro
Jurado
C.I.: V- 5.444.038

Prof. (a) _____
Asesor
Douglas Pérez
C.I.: V-4.068.536



DEDICATORIA

Principalmente a Dios, por haberme guiado en este camino y por nunca haberme abandonado, momentos en los que pensé en desistir siempre tuve la fuerza espiritual del padre todopoderoso para sobre ponerme antes las adversidades, por concederme vida y salud. **Simplemente, gracias señor por tu bondad.**

A mi familia, por brindarme el respaldo en todo momento para seguir adelante en la búsqueda de tan anhelada meta de ser un profesional. Especialmente a mi madre, que me ha dado todo a fin de verme triunfar, por haber impuesto tu carácter y brindarme todo tu amor. **Espero estés orgullosa de mi, todo esto es para ti.**

A mis amigos, que en ocasiones menciono que no tengo, es solo por verlos molestar ya que gozo de los mejores amigos los cuales en momentos de aflicción siempre están para darme aliento, este título va por todos esos compañeros que, por alguna razón, se quedaron en el camino; los exhorto a continuar sus metas, **¡Animo!**

AGRADECIMIENTO

Al Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO), por la oportunidad de abrirme las puertas y permitirme ser uno más de tan espectacular casa de estudio, por haberme formado como profesional bajo las acostumbradas exigencias de la institución, y lo más importante, por haber complementado mi formación como buen cristiano y honesto ciudadano. Dios bendiga siempre a esta casa de estudio.

A Dios, por no dejarme solo en el camino, simplemente no hay palabras para agradecer su infinito amor.

A mi familia, pilar fundamental en la persecución de mis sueños y objetivos.

A las personas que me impulsaron a estudiar esta hermosa carrera en mis momentos de abstinencia académica, sin su incondicional acompañamiento no hubiese sido posible. ¡Gracias de corazón!

Agradezco a ASCARDIO por el apoyo que me brindo para estudiar esta carrera. A la unidad de hemodinamía por el tiempo que me concedió, a la unidad de contabilidad por haberme enseñado tan valiosos aprendizajes de una oficina contable.

Por último, y una de las partes involucradas más importantes, a los profesores y personal del IUJO, que con compromiso y vocación mantienen el nombre del instituto en alto, que a pesar de todas las circunstancias siguen allí, brindando lo más importante, la educación. Podré llevarme las mejores experiencias vividas, pero estaré agradecido toda la vida por el simple hecho de haberme regalado muchos de sus conocimientos.

INDICE GENERAL

APROBACION DEL ASESOR ACADEMICO	iii
VEREDICTO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
LISTA DE CUADRO	ix
LISTA DE GRAFICOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
MOMENTO I	3
SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	3
Descripción detallada de la situación objeto de estudio	3
Objetivo General	9
Objetivos específicos	9
Justificación e importancia	9
Alcance	10
MOMENTO II	11
MARCO TEÓRICO	11
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
Bases teóricas	16
SISTEMA DE VARIABLES	22
Operacionalización de la Variable	22
MOMENTO III	25
ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL	25
Naturaleza de la investigación	25
Tipo de investigación	26
Población y Muestra	27
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	28
Instrumento de Recolección de Datos	28

Validez	28
Confiabilidad	29
Estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación	29
MOMENTO IV	32
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
MOMENTO V	45
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	51
CUESTIONARIO	52

LISTA DE CUADRO

Cuadros	Pág.
1. Operacionalización de las Variables.....	24
2. Muestra de la Investigación	27
3. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 1.....	33
4. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 2.....	34
5. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 3.....	35
6. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 4.....	36
7. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 5.....	37
8. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 6.....	38
9. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 7.....	39
10. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 8.....	40
11. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 9.....	41
12. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 10.....	42
13. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 11.....	43
14. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 12.....	44

LISTA DE GRAFICOS

Grafico	Pág.
1. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 1.....	33
2. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 2.....	35
3. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 3.....	35
4. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 4.....	36
5. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 5.....	37
6. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 6.....	38
7. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 7.....	39
8. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 8.....	40
9. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 9.....	41
10. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 10.....	42
11. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 11.....	43
12. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 12.....	44

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO “JESÚS OBRERO”
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

**GESTIÓN INTERNA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO-CONTABLE DE LAS
DEVOLUCIONES REALIZADAS A LOS PACIENTES QUE ACUDEN
AL SERVICIO DE HEMODINAMIA-ASCARDIO**

Autor: Freddy Pérez
Tutor: Douglas Pérez
Fecha: Junio 2022

RESUMEN

La presente investigación a desarrollar tiene como propósito plantear la gestión interna del proceso administrativo-contable de las devoluciones realizadas a los pacientes en el servicio de Hemodinamia dentro de la Asociación Cardiovascular Regional Centro-Occidental (ASCARDIO) Barquisimeto, Estado Lara. La investigación estuvo respaldada por normativas contables y administrativas, textos informativos y diversas fuentes bibliográficas que hacen referencia al estudio. La investigación está ubicada en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo. Metodológicamente la investigación es de campo, de tipo descriptiva. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de preguntas de estilo dicotómicas, como alternativa de respuesta SI o NO, constituido por diez (12) ítems, a un total de siete (7) sujetos de investigación, en la sección de Contabilidad (2), Gerencia (1), Caja (1), Hemodinamia (2), Atención al Usuario (1), enfocado en evaluar los elementos determinados en los objetivos específicos. Así mismo se implementó la observación directa y la entrevista informal otorgándole un tratamiento descriptivo y estadístico a los datos calculando la distribución de frecuencias y porcentajes. Practicado el análisis de los resultados obtenidos, proyectando como conclusión que la institución presenta múltiples debilidades en cuanto al tratamiento administrativo-contable de las devoluciones a los pacientes promovido por la vulnerabilidad de los procesos los cuales no tiene un control. Por tal motivo se recomendó reforzar los lineamientos establecidos periódicamente y supervisar los mismos a través de una unidad que se aboque solo a estas tareas de reembolso para asegurar su correcto funcionamiento.

Palabras claves: devolución, procedimiento administrativo, procedimiento contable.

INTRODUCCIÓN

En el mundo de la salud o de los servicios médicos, los actos administrativos terminan siendo una incertidumbre y un tema que pocos quieren afrontar, se decidió abordar este tema en específico debido a la poca información que se sabe a cerca de este tópico y como debe tratarse. En la atención del paciente es fundamental tener un planteamiento bien definido en cuanto al tratamiento de las devoluciones financieras a los pacientes, siendo estas causantes de un impacto de honestidad ya que en la actualidad no muchas instituciones del país tienen esta modalidad de trabajo. Así pues, dentro de la calidad de atención al paciente los consumos deben ser siempre los más sinceros, para ello, se deben contar con procedimientos que agilicen estos procesos y poder cumplir con los compromisos adquiridos con los pacientes en cuanto al reembolso.

La importancia de conocer cómo funcionan los procesos establecidos en las entidades es fundamental para garantizar el desarrollo efectivo de las actividades, si se desean alcanzar las metas propuestas por la institución es necesario desarrollar estrategias que permitan medir, evaluar, supervisar y controlar las actividades que se ejecutan de la mano con las fases de los procesos administrativos, de esta manera se optimizan los procedimientos institucionales.

En el ámbito económico que se ha desarrollado el país en los últimos años, se vive una dolarización no oficial, así como la incursión de otras monedas que nos son de curso legal, es por ello que en estos casos especiales que pueden volverse rutinarios, las instituciones deben saber cómo actuar ante estas situaciones y establecer lineamientos efectivos para llevar a cabo los procesos administrativos y contables pertinentes al caso, en caso de que los recursos aportados por los pacientes, ya se debe conocer cómo proceder con los reintegros.

Momento I: este momento se centra en la situación objeto de estudio de la investigación, donde se analizan y exponen los argumentos que justifican el trabajo a desarrollar, de la misma forma se muestran y fundan el objetivo general y los objetivos específicos que fueron utilizados para análisis de la problemática observada.

Momento II: está basado en el soporte conceptual, donde se desarrollan los antecedentes y las investigaciones previas relacionadas con el tema, se exponen las bases teóricas que respalden

la investigación. Se presentan por tanto la recopilación y consideraciones en que se sustenta el proyecto de investigación, análisis, hipótesis o experimento, permitiendo la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones.

Momento III: se especifican los aspectos metodológicos de la investigación, entre los cuales se encuentran el diseño y tipo de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas del análisis de la información.

Momento IV: está constituido por el análisis y discusión de los resultados obtenidos del instrumento aplicado, el cuestionario, a la muestra seleccionada que labora en los departamentos escogidos de la Asociación Cardiovascular Centrooccidental (ASCARDIO).

Momento V: aquí se presenta el cuerpo de conclusiones a los que rindió el estudio en referencia a las preguntas y los objetivos de la investigación, así mismo se presentan las recomendaciones en función de los resultados obtenidos.

Se agregan las referencias bibliográficas examinadas.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción detallada de la situación objeto de estudio

Las organizaciones sean grandes, medianas o pequeñas a nivel universal establecen diversos procesos o roles con el fin de cumplir una serie de objetivos para alcanzar resultados favorables. Es así como, en un mundo comercial con tantos avances tecnológicos e incesantes cambios operacionales las empresas deben adaptarse a las nuevas actualizaciones y exigencias dentro del mercado, debido que, el entorno donde se desarrollan las actividades financieras evoluciona constantemente por la presencia de diversos factores a nivel empresarial.

De modo similar, en la industria actual del mundo lucrativo, comercial y de servicios, sin distinción de la clasificación o tipo, las instituciones deben establecer y conservar procedimientos efectivos para la organización de sus departamentos, conservando un adecuado control de sus actividades, y cubriendo las necesidades tanto internas para sus operaciones como externas para satisfacer a sus clientes. La estructura organizativa de una sociedad se basa en diseñar un conjunto de recursos y ordenanzas para mantener dicha entidad en constante funcionamiento por medio de acciones administrativas, contables, fiscales, tributarias entre otras.

De acuerdo con, Fayol (1916), este señala que:

Administrar es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Especificó cada una de las etapas del proceso administrativo de la siguiente manera: Planear es escrutar el porvenir y confeccionar el programa de acción; Organizar es constituir el doble organismo, material y social, de la empresa; Dirigir es regir al personal; Coordinar es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos; Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas (pág. 7).

En otras palabras, los procesos administrativos de las empresas deben estar fijados sobre bases sólidas ya que estos permiten controlar de forma organizada los recursos financieros y en esta misma secuencia toda la información generada es transformada en data contable para sus debidos registros y así poder disponerlos de manera eficiente para la toma de decisiones. El registro efectivo de los datos contables va a depender, en cierta parte, de la correcta ejecución de los procedimientos administrativos establecidos en las organizaciones ya que es un proceso enlazado entre ambos aspectos.

Por su parte, la contabilidad tiene por objetivo captar, procesar y transmitir la información adecuada al proceso de toma de decisiones de los múltiples usuarios de la misma. Para ello se lleva a cabo el proceso contable. En tal sentido, Catacora (2012), expresa que: “El proceso contable son todas aquellas consecuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza una empresa en los libros de contabilidad” (Pág. 4).

De todos estos aspectos se desprende, que posterior al ciclo administrativo se deben realizar una serie de etapas que tienen como propósito ordenar, clasificar, registrar y verificar las transacciones comerciales de manera sistemática en un periodo de tiempo determinado, dicho proceso contable tiene como objetivo fundamental proporcionar información veraz, fiable, real y oportuna influyente a la toma de decisiones de la empresa y relevante a la preparación de la diversa documentación contable y financiera que permiten visualizar y examinar el estado económico actual de la entidad.

En otro orden de ideas, el mundo actual está cambiando constantemente, el entorno nunca es el mismo, las personas y las empresas buscan una evolución continua; es por esto que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) por sus siglas en inglés (IFRS) buscan un punto en común, una homologación y consistencia en los temas contables. Al mismo tiempo, la adopción de las NIIF/IFRS ofrece una oportunidad para mejorar la función financiera a través de una mayor consistencia en las políticas contables, obteniendo beneficios potenciales de mayor transparencia, incremento en la comparabilidad y mejora en la eficiencia.

En tal sentido, anteriormente la adopción de un modelo de un proceso contable universal era algo complejo, pero a través de la implementación de las NIIF se logró reflejar que los elementos que integran los estados de situación financiera se reconozcan y midan de manera uniforme. Todas las organizaciones deben estar basadas y estructuradas a través de un sistema

contable consolidado, adaptándolo a las normas mencionadas y cumpliendo con las disposiciones legales correspondientes, en el campo de la contabilidad se presentan diversos escenarios por cada transacción financiera que se genere, dentro de las mismas se posiciona la probabilidad de tener una devolución, formando así un menor valor del ingreso y creando un pasivo por provisiones, la cual se debe ir ajustando en la contabilidad para que los saldos reales sean confiables.

Cabe considerar por otra parte, que las empresas pertenecientes al sector de servicios son sumamente importantes dentro del mercado operacional, ya que estas van dirigidas a subsidiar, producir y abastecer a la población, al igual que una empresa comercial, llevan un adecuado control interno en sus transacciones comerciales y a su vez, se rigen por una serie de normas para llevar a cabo la gestión de sus registros en materia contable.

En relación con este tema, las diversas variantes existentes en Venezuela a raíz de los cambios generados por parte del sistema económico, fiscal entre otros, han golpeado a las empresas de manera imprevista, debido a que no todas están preparadas para enfrentar las distintas circunstancias antes mencionadas, las mismas poseen desconocimientos sobre los nuevos tratamientos en referencia a los hechos administrativos y contables que pueden surgir en el día a día dentro de cualquier entidad, ya sea comercial, producción o de servicios, por tal manera es de gran relevancia examinar diferentes estrategias para poder tener una excelente gestión interna y posicionarse en el mercado laboral.

Por otra parte, se presenta a la Asociación Cardiovascular Centroccidental (ASCARDIO), la cual es una asociación civil sin fines de lucro ubicada en Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. Fue fundada el 25 de marzo de 1976 en lo que habría sido un proyecto cardiovascular fallido en años anteriores. Este prestigioso ente presta servicios de salud específicamente de enfermedades cardiovasculares y se ha proyectado como un modelo exitoso de gestión, creciendo en tiempos de crisis. Dicha asociación esta segregada por centros y unidades las cuales son:

Centro Cardiovascular Regional (**C.C.R.**) la misma presta atención médica a los pacientes, en ellas se realizan una serie de estudios invasivos y no invasivos, Nivel Central (**N.C.**) conforman la parte gerencial de la institución, ellas son las encargadas del manejo y de la administración de los recursos físicos, financieros y humanos, Centro Médico Integral (**C.M.I.**) ofrece atención médica pre-hospitalaria, así como también se realizan una serie de consultas

especializadas, Centro de Unidades de Apoyo y Servicios Especiales (**C.U.A.S.E.**) sirven de apoyo a las unidades que trabajan directamente con la atención del paciente, o contribuyen en la realización de una serie de actividades comunes a toda la institución, Centro de Investigación Docencia y Extensión (**C.I.D.E.**) y Servicios Auxiliares (**S.A.**) son unidades encargadas de prestar apoyo a los centros antes mencionados.

Por otra parte, inicialmente su objetivo fundamental fue apoyar al programa de prevención y control de las enfermedades cardiovasculares en el ámbito regional, y posteriormente dicho apoyo se extendió al ámbito nacional. En la actualidad ha ampliado su campo de acción a otras áreas del sector salud tales como medicina interna, oftalmología, endocrinología, cirugía periférica, traumatología, entre otros. En otras palabras, es un Centro Médico Integral y se proyecta como un modelo famoso a emular a nivel nacional.

En el mismo orden de ideas, ASCARDIO cuenta con una unidad llamada Hemodinamía, la cual se encarga de los métodos invasivos especializados en el área de Cateterismos coronarios, congénitos, periféricos, valvulares y estructurales. Dichos cateterismos, son realizados con un material especial tales como: stent, balón, catéteres, guías, entre otros; el cual se practica para poder resolver el caso clínico del paciente. Este material se evidencia en un presupuesto emitido previamente al estudio, una vez los familiares cuentan con los recursos económicos se fija la cita para el cateterismo, sin embargo, en ocasiones una vez practicado el estudio no se termina utilizando el material especial presupuestado por lo que se genera una devolución ya sea al paciente, familiares o alguna institución que haya donado recursos económicos.

De igual forma, existen diversas causas para que se genere una devolución del dinero aportado por el paciente, familiares o donaciones antes practicar el cateterismo, las cuales pueden ser por muerte del paciente, contraindicación médica, no fue necesaria la intervención, por motivos personales del paciente o familiares decide no hacerse el estudio, no se utilizó el material especial presupuestado, entre otros. Cabe acotar que el servicio de Hemodinamía no exige a sus clientes ningún tipo de material médico ya que cuenta con un stock amplio de insumos hospitalarios.

Ahora bien, detallando el proceso administrativo-contable cuando se genera una devolución, en primera instancia se genera un presupuesto en la unidad de Atención al Usuario, una vez el paciente aporta los recursos, se validan en la unidad de Caja cotejando con los estados de cuenta bancarios ya sea en transferencia de moneda nacional o internacional generándose un

“recibo de caja”, de igual manera se solicitan los datos bancarios de la persona en caso de generarse un reembolso, luego se programa la cita y se practica el procedimiento en el servicio de Hemodinamía. Seguidamente, si por las causas anteriormente explicadas se genera la devolución, se procede a enviar a la unidad de Caja para la facturación donde se genera un “recibo de caja” bajo denominación de devolución. Una vez generada la factura, el asistente administrativo del servicio de hemodinamía se encarga de elaborar un expediente con todos los soportes del caso tales como: factura, recibos de caja, presupuesto, ficha con datos para la devolución, informe médico del procedimiento, desglose de gastos final y otros documentos anexos que sean importantes para el proceso.

Es así como, una vez finalizado el proceso descrito anteriormente, se genera un acta de devolución por el departamento de Contabilidad verificando la certeza de los soportes del expediente el cual autoriza a realizar la transferencia a un tercero, en caso de ser en Bolívares se entrega en la unidad de Administración Central, en caso de ser en Divisas por transferencia se lleva el departamento de Gerencia, en ambos casos se realiza a nivel de sistema una cuenta por pagar y una orden de pago. Justo después de ejecutar la transferencia a nivel bancario nacional o internacional, se anexa el comprobante al expediente y se notifica al paciente, familiares o instituciones involucradas que el reembolso ya fue realizado. Según las políticas establecidas en la institución, la devolución tiene un tiempo estipulado de cinco (5) días hábiles ya sea en bolívares o en moneda extranjera y se procederá a devolver en la misma moneda en la que paga el paciente. En el caso de ser en efectivo se realiza en un (1) día hábil máximo ya que el proceso es más conciso y la disponibilidad del dinero es más flexible puesto que permanece en estado de custodia hasta el día de la cita del cateterismo.

Una vez concluyen los procesos administrativos mencionados anteriormente, toda la información que se procesa a nivel de sistemas viaja al departamento de contabilidad de manera simultánea donde se generan los registros y asientos contables, estos registros son revisados periódicamente para verificar que no existan fallas en registro sistemático o errores en los procesos administrativos. Por tal motivo, se puede ratificar que el proceso administrativo ejecutado en el servicio de Hemodinamía lleva al proceso contable en el departamento de Contabilidad.

Mientras tanto, se pudo conocer mediante conversaciones informales con el personal que labora en el departamento de Hemodinamía, que los procesos en algunas ocasiones no se

ejecutan correctamente donde se evidencia saltos en los pasos establecidos. De modo que, se elaboran las actas de devolución sin la factura y se entregan los datos para el reembolso en Administración Central sin cumplir con todas las gestiones correspondientes para tratar de cumplir con los tiempos estimados de devolución, también, de vez en cuando el lapso excede de los 5 días hábiles. De igual forma, en algunos casos especiales, la devolución se realiza en una forma diferente en la que se registró el pago del cliente, por ejemplo, un paciente cancela en divisas por transferencia y la devolución se terminó procesando en divisas por efectivo, todo esto previa autorización del departamento Gerencia; la causa de esta situación es que en ocasiones no se cuenta con la disponibilidad económica suficiente en las cuentas bancarias.

Todo esto engloba que, como se mencionó anteriormente, la ejecución incorrecta de los procesos administrativos genera que la información viaje de forma errónea a través de los sistemas enlazados, la cual refleja asientos contables no confiables en el departamento de Contabilidad. De todo esto se desprende que, se cuentan con sistemas muy rígidos en cuanto a la facturación y elaboración de los recibos de caja para devoluciones, los mismos no prevén la presencia de estos casos especiales, relacionados al registro de las devoluciones realizadas a los pacientes. Esto promueve algunas debilidades en cuanto a una posible existencia de incumplimiento de las políticas establecidas en la institución debido que los lineamientos se han vuelto vulnerables con el tiempo. Así pues, probablemente la ejecución incorrecta de los procesos instaurados esté relacionado a la hipotética presencia de fallas en la comunicación entre los departamentos. Todo esto actúa en modo embudo ya que se canaliza de mal forma desembocando en información no certera en la contabilidad de la institución.

Finalmente, ante la diversidad de situaciones que se estén presentando ya sean por la posible falla de comunicación o por falta de políticas certeras relacionadas con el tratamiento administrativo-contable entre los departamentos involucrados en el proceso, esta investigación está orientada hacia la gestión interna de los procesos para las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden a la unidad de Hemodinamia, motivado a que existe la necesidad de optimizar situaciones administrativos-contables en cuanto al registro de las devoluciones, reforzarlas y sugerir modificaciones ante lo cual surgen estas series de interrogantes sobre dicho proceso:

¿Cómo se desarrolla la situación actual del proceso administrativo-contable de las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden a la unidad de Hemodinamia de ASCARDO?

¿Se cumple el proceso administrativo-contable de manera efectiva en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden a la unidad de Hemodinamía?

¿Cuál debe ser el procedimiento administrativo-contable correcto en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden a la unidad de Hemodinamía?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Establecer una gestión interna para el proceso Administrativo-Contable de las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al Servicio de Hemodinamia-ASCARDIO.

Objetivos específicos

Examinar el proceso administrativo-contable que se ejecuta en la actualidad en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía (ASCARDIO).

Identificar los errores más comunes que se comenten en el proceso administrativo-contable para realizar las devoluciones a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía (ASCARDIO).

Confirmar el proceso administrativo-contable correcto a ejecutarse en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía (ASCARDIO).

Justificación e importancia

Es oportuno demostrar que las empresas deben marcar unas pautas para el comportamiento y la manera de actuar en cuanto a los procedimientos respetando los principios de la entidad, por medio de las políticas contables se establecen objetivos a fin de asegurar el cumplimiento de las reglas. Sin procesos establecidos las instituciones no avanzan, he allí la vital importancia de contar con un sistema de procesos sólido y con las amenazas minimizadas lo más posible.

Es vital saber que, cuando los procesos no están bien definidos se origina la aflicción y la incertidumbre, lo que da paso al caos. Craig Groeschel, conferencista del liderazgo dijo que demasiadas políticas innecesarias limitaban el progreso. También comentó que, cuando una persona se equivoca en un proceso se crea una nueva regla que se termina convirtiendo en una cicatriz, se debe minimizar esto, así como las pesadillas burocráticas de solicitar innumerables

firmas de superiores para agilizar un trámite sencillo. Es por ello que los lineamientos no deben desarrollarse a la ligera, sino que conlleva un análisis detallado de la situación para establecer las políticas necesarias para dar origen a un proceso fresco, ágil, sencillo, flexible y lo menos engorroso posible a fin de maximizar el aprovechamiento del tiempo.

A nivel contable, cuando un asiento se genera es porque previamente se ejecutó un proceso administrativo que dio origen a la información que viaja automáticamente a través de los sistemas, no obstante, si el proceso no se respetó según las normas establecidas puede generar errores en el registro de las operaciones contables. Por esta razón es conveniente este estudio de investigación pues dará solución a múltiples irregularidades que se van presentando según sea el caso y servirá para moldear cada paso a fin de prever una información contable confiable y fidedigna.

Además, este trabajo de investigación es importante para ASCARDIO porque podría optimizar la gestión interna de dicho proceso contable siguiendo unas series de lineamientos para mejorar estos registros en la contabilidad de la empresa. Igualmente es de suma importancia para mi persona en el sentido de la adquisición de nuevos conocimientos, también está enmarcado dentro de las Líneas de Investigación de Trabajo de Grado de Contaduría en el marco de la Línea Operativa: Contabilidad de Gestión, la cual comprende las investigaciones en torno a la valoración, racionalización y control de la circulación interna, con el fin de suministrar información relevante para la toma de decisiones y fortalecer el estudio de las NIIF para PYMES y su adaptabilidad a cada tipo de organización.

Alcance

Esta investigación tiene por alcance la propuesta para gestionar medidas para el adecuado manejo de los procedimientos administrativos-contables de las devoluciones realizadas a los pacientes del servicio de hemodinamia ASCARDIO, ubicado en la prolongación de la carrera 17 con calle 12, Barrio La Feria, Barquisimeto Edo. Lara. Teniendo toda la disposición en colaborar en la aplicación, desarrollo y control de esta investigación a través del método planteado. Así mismo, este tema de investigación tiene un rol importante en el campo de la Gerencia en Salud por lo que se pretende establecer y heredar a futuros trabajos de investigación una base sólida que sirva de guías a las nuevas generaciones, debido que, existe escasa información acerca del tema en estudio.

MOMENTO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ante la situación problemática en estudio se procede a constituir los antecedentes de la investigación que componen uno de los aportes más importantes en todo trabajo. Por lo tanto, la recopilación bibliográfica para el desarrollo de la indagación es fundamental ya que el repertorio escogido sirve de base para establecer hechos, acontecimientos e investigaciones referidas al tema que se está desarrollando. En este sentido, Sampieri (2008) señala que, un Marco Teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente” (Pág. 64).

En relación al texto citado, la recopilación, clasificación y organización de la información nos brindara una visión en cuanto a la relación con el tema de estudio, pertinencia y relevancia. Estos antecedentes ejercerán como cimientos sólidos que darán apoyo a la investigación a través de trabajos de grados anteriores, enfoques teóricos u otras pesquisas pasadas. Como objeto Sampieri en la anterior cita, el compendio conciso y sustancial orienta la búsqueda de datos relevantes permitiendo el análisis del hecho conocido. A continuación, se presentan algunos antecedentes de investigación que guardan relación con el tema en estudio dentro del marco internacional, nacional y regional.

En el marco Internacional se cita a Leyton, J. (2018) en su trabajo de investigación realizado para la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Yacambú del Estado Lara, titulado “Lineamientos de Control Interno como herramienta para la mejora de los Procedimientos Administrativos Contables en la Toma de Decisiones de inversión en la empresa de la Feria Sociedad por Acciones, Santiago de Chile, Chile” para Obtener el Título de Licenciado (a) en Contaduría Pública. Esta investigación tiene por objetivo desarrollar nuevos lineamientos para el control interno, mejorar procesos administrativos y financieros en la

Empresa La Feria Sociedad por Acciones (DLF SPA). Lo que le permitirá a la sociedad organizativa, minimizar el retraso de las actividades permitiendo manejar información veraz, para la toma de decisión.

La investigación está situada en un paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, bajo la modalidad de enfoque no experimental descriptivo, apoyado en una investigación de campo. Se empleó la encuesta y la observación directa, como técnica de recolección de datos, la encuesta está guiada por cuestionario con listado fijo, compuesta de preguntas cerradas y simples. Sí y No. Se le aplicó a una muestra de tres (3) trabajadoras del área administrativa, sección recursos humanos, (1) Administrador (1) Contadora y (1) Asistente del contador, como parte de una población de (30) trabajadores de la sociedad. Concluyendo que, el personal desconoce los componentes que conforman el sistema de control interno, incrementado el margen de error. En cuanto a la estructura disciplinaria, se muestra debilidades en la concientización para el cumplimiento de normas y manejo de riesgos dentro de la organización. Se recomienda, establecer un manual de normas y procedimientos acorde a los lineamientos de control interno y supervisión de las mismas.

Se puede agregar, que la anterior investigación guarda relación con el trabajo actual ya que busca establecer lineamientos como gestión interna en cuanto a procedimientos que están mal estructurados en la empresa descrita. Otro punto de relación, hace énfasis en la concientización de los procesos para minimizar los márgenes de errores y riesgos que se puedan presentar los cuales se pueden minimizar gestionando internamente la fundamentación de normas, lineamientos, manuales o políticas internas con la debida supervisión y control para evaluar el funcionamiento, el valor de la disciplina es primordial para respetar la ejecución de acciones dentro de las organizaciones puesto que, una de las principales causas es el no cumplimiento de las normas por parte del personal.

En el marco Nacional se cita a Arjona, M. (2015) en su planteamiento elaborado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora en el Estado Barinas, sobre “Proceso Administrativo de Inversiones Nelmar en el contexto de la Gerencia Estratégica del Municipio Biruaca, Estado Apure” para optar al Título de Magister en Administración. La investigación está orientada a analizar los procesos administrativos de “Inversiones Nelmar”, en el contexto de la Gerencia Estratégica. El empleo de un buen funcionamiento del Proceso Administrativo mejora los resultados y une a los miembros de la organización, motiva e

incentiva de forma coherente al cumplimiento de la estrategia, aporta la comunicación y la formación necesaria para que el proceso de toma de decisiones se realice de manera eficiente, a partir de la transmisión oportuna de la información necesaria y de procedimientos de retroalimentación que permitan mantener el proceso controlado, así como mediante el desarrollo de las habilidades de los cuadros de dirección empresarial y del resto de los recursos humanos. El estudio se encuentra enmarcado en una investigación de campo de carácter descriptivo. Las técnicas que se usaron para la recolección de información fueron la entrevista, la observación y la revisión documental, con una población a estudiar que está representada por doce (12) empleados que laboran en Inversiones Nelmar. La investigación llegó a concluir que la empresa estudiada requiere direccionar estratégicamente sus acciones, para lograr minimizar las debilidades existentes y aprovechando las oportunidades que ofrece el entorno, también se constató que no hay incentivos por parte de la gerencia que conlleve al logro de los objetivos de la empresa.

Sin duda, ante lo planteado en el anterior antecedente existe una relación con el trabajo de investigación debido que cuando los procedimientos están bien establecidos y ejecutados correctamente los resultados positivos están asegurados, hay que estar convencidos que el papel fundamental lo juega el recurso humano ya que el cumplimiento de las políticas depende de ellos con una fluida comunicación entre departamentos recalando la compenetración de los miembros de la entidad. Ahora bien, los procedimientos se pueden llevar a cabo eficazmente, sin embargo, la retroalimentación va a permitir la supervisión periódica a fin de evitar que con el tiempo las políticas fundadas se vuelvan vulnerables.

Continuando con el marco nacional, se cita a Tovar, C. (2018) este planteamiento de investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora en el Estado Barinas, a cerca de “Estrategias dirigidas a la Optimización de la Gestión Administrativa en ordenación de pagos a proveedores en la Unidad de Ordenación de Pago de la UNELLEZ, Barinas, Estado Barinas” para optar al Título de Magister en Administración, Mención Gerencia y Planificación Institucional. Esta investigación hace referencia al propósito de proponer estrategias dirigidas a la optimización en la gestión administrativa del proceso ordenación de pagos a proveedores, dentro del ámbito administrativo se estudia el impacto de los cambios científicos y tecnológicos que exige transformaciones en el contexto administrativo. Lo cual lleva a fomentar la implementación de planes estructurales, destinados a buscar soluciones

organizacionales, a través de estrategias sistemáticas compatibles con las expectativas y requerimientos institucionales, en cuanto al uso aplicado de la ciencia y tecnología en la gestión administrativa. Así la tarea se ejecuta desde la gerencia a partir de esta herramienta de aplicación que permite coordinar el proceso administrativo necesario que garantice el correcto funcionamiento de la organización.

Este trabajo se inscribe bajo una naturaleza cuantitativa. Orientada hacia un tipo de investigación de campo soportada con un nivel descriptiva bajo la modalidad de proyecto factible el cual se realiza en base a los resultados del diagnóstico considerando el criterio de los objetivos de la investigación, con un diseño no experimental. La población la integrarán (17) empleados de la institución en estudio. Se obtuvo como conclusiones que, la evidencia de debilidades sobre la proyección estrategias corporativas, esto debe ser motivado al desconocimiento del personal sobre aspectos gerenciales donde los mecanismos implementados optimicen la calidad en la ordenación de pagos a proveedores, no se aplican estas estrategias de disuasión ya que no se analiza los acontecimientos para poder generar discusiones, consensos y tomar decisiones correctas que garanticen soluciones efectivas, en otro orden, las estrategias defensivas no se usan lo que impide coordinar recursos y criterios estratégicos que permitan ser más eficiente la gestión administrativa actuando defensivamente desde una posición positiva en beneficio del departamento y dar respuesta a las demandas institucionales de la UNELLEZ.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo ya que hace referencia a los constantes cambios que obligan a las empresas a redireccionar sus procedimientos para cumplir con estrategias planteadas de formas positivas, en este caso científicas y tecnológicas. Es inevitable en la actualidad llevar a cabo un proceso sin que esté involucrada la tecnología, es por ello que a nivel informático los sistemas deben cumplir con los requerimientos y expectativas institucionales que otorguen la flexibilidad al usuario para la manipulación de la información que luego va a ser moldeada para efectos administrativos-contables; si bien es vital el recurso humano, seguido de este los sistemas tecnológicos son importantes ya que brindan datos en forma de reportes certeros para la toma de decisiones a terceros o la gerencia.

En el marco Regional, se cita a Porra, W. (2021) en su trabajo de grado elaborado en la Universidad Yacambú en el Estado Lara, titulado “Lineamientos basados en las Funciones Gerenciales para la optimización de la gestión contable de la Empresa la Boutique del Camión C.A., Barquisimeto, Estado Lara” para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública. Esta

investigación está centrada en proponer lineamientos basados en las funciones gerenciales para la optimización de la gestión contable de la empresa La Boutique del Camión, C.A. Tiene como objetivos conocer la situación actual de la gestión contable de la empresa, así como describir las etapas de las funciones gerenciales empleadas para el desarrollo de la gestión contable de la empresa.

Metodológicamente se orientó hacia el enfoque cuantitativo, paradigma positivista, en una investigación de campo de tipo descriptiva. Los sujetos de estudio estuvieron conformados por una muestra de tipo censal de nueve (9) personas: seis (6) trabajadores y tres (3) del cuerpo directivo; a quienes se les aplicó un instrumento, desarrollado bajo la técnica de la encuesta tipo cuestionario, estructurado con dieciocho (18) ítems con escala dicotómica (sí – no). Se concluye que en la gestión contable existen significativas deficiencias procedimentales y de organicidad en los libros contables, registros y estados financieros; lo que causa retardos en los compromisos y estado económico financiero de la empresa. Seguidamente, se presentan los lineamientos basados en las funciones gerenciales para optimizar la gestión contable, diseñada como alternativa de solución de la situación problemática estudiada.

En este caso, esta investigación aporta al trabajo de grado en el sentido que, una vez estudiada la situación actual de la gestión en la empresa se debe proceder establecer la gestión interna de los lineamientos en base a los procedimientos administrativos que van a llevar a lo contable, tales procesos son, la planificación, organización, dirección y control. Estas herramientas van a impulsar las relaciones en la organización, así como también van a dividir el trabajo y otorgar responsabilidades a cada persona, de todo esto, se va a originar una gestión contable que va a conceder un registro de operaciones financieras que brindara conocimiento en cuanto a las transacciones de la entidad.

Finalmente, en el marco Regional, se cita a Montes, E. (2022) en su trabajo especial de grado desarrollado en el Instituto Universitario Jesús Obrero en el Estado Lara, a cerca de “Políticas de control interno para la mejora de la Gestión Administrativa Contable de la cuenta banco Empresa Copikon Venezuela, C.A.” para optar al título de Técnico Superior Universitario en Contaduría. El sentido de la investigación es aseverar que el control interno es la herramienta administrativa-contable utilizada para fines de mejorar la organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de las empresas para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como

también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. En tal sentido, la presente investigación se enfocó en Proponer políticas de control interno para la mejora de la gestión administrativa contable de la cuenta banco de la empresa Copikon Venezuela, C.A.

El estudio está ubicado bajo la modalidad de carácter descriptivo, apoyado en una investigación de diseño de campo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario constituido por diez (10) ítems a un total de cinco (5) sujetos de investigación. Los resultados obtenidos contribuyeron a que la sociedad cumpla con los requerimientos estipulados tanto en la Ley, como en las NIA, por la falta de elaboración de políticas de control interno y asesoramiento al personal que se encuentra involucrado con los procedimientos administrativos-contables. Por lo tanto, se ha considerado que la propuesta planteada, será útil dentro de la empresa debido a que permitirá optimizar el proceso y al mismo tiempo orientar al personal presente o futuro a laborar dentro de la entidad.

Este trabajo es pertinente con la investigación, en el sentido que, en toda organización la gerencia exige el cumplimiento de las normas y en ocasiones participa en la creación de las mismas. Los procedimientos administrativos-contables se deben llevar de manera coherente y secuencial en pro del cumplimiento de objetivos, en base a estos, se va a medir la eficiencia y productividad de la empresa. Entonces, ejerciendo una gestión de las políticas de control interno se tendrá acceso a la inspección y la supervisión permitiendo ver la situación real de las mismas a través de la planificación, según explica Montes.

Bases teóricas

Concerniente a las Bases teóricas, conforman un grupo de conceptos o construcción hipotética que representan un enfoque determinado del cual se deriva la explicación del problema planteado, según Arias (1999) “Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas” (pág. 36). En este sentido, las bases ayudaran a expresar la información teórica disponible sobre el tema de estudio, además, contienen información relevante sobre las variables, dimensiones e indicadores que se encuentran en el cuadro de operacionalización de la variable.

Hemodinamía

También conocida como cardiología intervencionista, es una subespecialización de la cardiología en donde se practican estudios mínimamente invasivos, se encarga de estudiar la dinámica y el movimiento de la sangre a través del sistema vascular. Se realiza a través de las arterias o venas y se plasman diagnósticos a través de Rayos X por medio de equipos de alta tecnología. En la sala de hemodinamía, se ejecutan intervenciones por incisiones milimétricas mediante tubos largos y huecos llamados catéteres por el cual se administran medicamentos, estos procedimientos se conocen como cateterismos y son una alternativa para evitar las cirugías generales o cardiacas.

Devolución

Para tener un punto de vista en cuanto a definición de devolución, Westreicher (Pág. Web en línea) (2021) establece que “La devolución es el acto de regresar una mercancía adquirida a su vendedor. Esto, demandando a cambio el reintegro del monto pagado por ella” (parr. 1). En el caso de las devoluciones a nivel de servicios médicos, dependiendo de la situación se puede reintegrar la totalidad o una parte de lo que se utilizó en el estudio médico. En estos casos, no se devuelve mercancía, sino que se reintegra la totalidad o una porción del aporte económico realizado por el paciente, familiares o instituciones donativas que se haya depositado para cubrir los gastos que se aproximan mediante un presupuesto; la devolución partirá del consumo final de gastos en los que se haya incurrido.

Contabilidad

En la opinión de Gil, S. (Pág. Web en línea) (2015) describe que “La contabilidad es la parte de las finanzas que estudia las distintas partidas que reflejan los movimientos económicos y financieros de una empresa o entidad.” (párr. 1). Se puede señalar, que mediante esta actividad se registra, clasifica, resume y presenta en forma de estado financiero en términos cuantitativos las transacciones económicas que realiza la entidad, permitiendo así a las personas interesadas el análisis y la interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de

decisiones. Las transacciones se registran siguiendo un orden cronológico conforme se van realizando y se clasificaron los hechos según sea su naturaleza.

Proceso administrativo

Para entender este concepto, López (Pág. Web en línea) (2019) manifiesta que “El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible” (párr. 1). Dentro de toda organización los procesos son vitales para la persecución de metas y objetivos, un procedimiento con bases sólidas en las fases del proceso administrativo debe estar bien estructurado ya que dependiendo de esto la organización va a desplegar la realización de actividades; al ejecutarse cada fase a cabalidad la institución garantiza minimizar el margen de error en cuanto al registro de transacciones.

Fases del proceso administrativo

Empleando palabras de Suarez y Mata (2004) expresan que:

Planificación: es el proceso administrativo de escoger y relacionar los objetivos. Es entender el objetivo, evaluar la situación, considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor. (pág. 36)

Organización: es el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecuten, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva, y coordinada de los esfuerzos disponibles. (pág. 49)

Dirección: es el elemento con el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ya sea ejercida directamente o delegando autoridad, y a su vez vigilando que se cumplan todas las ordene emitidas en forma adecuada. (pág. 60)

Control: es el mecanismo mediante el cual se toman decisiones correctivas que orientan al desarrollo de aquellas actividades en las cuales se detectaron desviaciones capaces de alterar notoriamente los resultados esperados. (pág. 69)

Las fases del proceso administrativo brindan diversos enfoques, la implementación de todas estas valiosas técnicas permite optimizar recursos y mejorar la calidad de los procesos, brindando importantes aportes para ayudar a la aplicación de la administración en hechos concretos. Cabe destacar, una vez combinadas estas fases se deben desencadenar las acciones previstas en el plan, en donde el factor humano juega un papel fundamental ya que este es el que realiza las diferentes tareas en cada unidad operativa dentro de la organización. Es por ello que debe existir una razonable función entre las personas y la empresa para dar como resultado una acción efectiva.

Proceso contable

Teniendo en cuenta a Jorge (2010), precisando la importancia de este proceso, mantiene que “Se entiende por proceso contable los pasos a seguir en el registro de las operaciones que realiza la empresa, tales como fuentes de información contable: documentos, facturas, recibos, y Análisis pre contable.” (pág. 77-78). El departamento de Contabilidad de una institución orienta sus esfuerzos a captar, medir, registrar y analizar las transacciones financieras que realiza la entidad para presentar la información adecuada para la toma de decisiones, debe estar basada en una correcta ejecución de procesos tales como registro de operaciones en libro, clasificación de las cuantas, verificación de balances, ajustes, correcciones y asientos.

Presupuesto

El enfoque del presupuesto según Fernández (2013) sostiene que:

El presupuesto se configura en función de la actividad a desarrollar en las Unidades Clínicas en el periodo considerado, y en función de esa actividad, se realizará el presupuesto de gastos e ingresos y realizando un planteamiento diferenciado para el presupuesto de inversiones. (pág. 2)

El presupuesto clínico o nivel de servicios médicos se utiliza para aproximar al cliente el gasto en el que se pueda incurrir en un estudio médico, es decir, funciona como una estimación que en ocasiones puede ser mayor o menor de lo presupuestado. Si es mayor se genera una diferencia pendiente por pagar, en caso de ser menor, se genera una devolución. El cuerpo del presupuesto consta de partes como los datos del paciente, fecha de elaboración, fecha de vencimiento, a quien va dirigido, monto en bolívares y su equivalente en divisas, numero de

presupuesto emitido, tipo de intervención médica, ítems utilizados en el procedimiento y las formas de cancelación.

De igual forma, hay que tener en cuenta que es imposible predecir cuáles serán los gastos finales con exactitud debido que existen muchas variables que inciden en el estudio médico tales como el uso de equipos médicos, utilización de insumos, descartables y medicamentos, tiempo estimado de la intervención, servicios auxiliares entre otros.

Consumo final de gastos

En este sentido, citando a Coll (Pág. Web en línea) (2021) afirma que:

El gasto en consumo final, o lo que conocemos como consumo final, es el gasto realizado por las unidades institucionales residentes en bienes y servicios utilizados para satisfacer las necesidades o las carencias, individuales o colectivas, que poseen sus miembros. (párr. 1).

El consumo final de gastos va a marcar un precedente dando origen a una diferencia por pagar o una devolución. Siguiendo el tema en estudio, conociendo que la situación genera una devolución se debe ejecutar el proceso establecido por la institución para realizar el reintegro. El cuerpo de desglose final de gastos debe evidenciar los datos del cliente, el tipo de intervención, el tiempo de duración, los gastos incurridos en equipos, insumos, descartables y medicamentos, los gastos de personal médico y asistencial. Cabe acotar que el desglose debe ir acompañado de la factura.

Asiento

Empleando las palabras de Donoso (Pág. Web en línea) (2017) afirma que “un asiento contable representa una anotación con el objetivo de reflejar una operación contable realizada por la empresa” (párr. 1). Al realizar esta anotación, debe hacerse en el libro diario según sea la fecha, monto, referencia y el registro en la casilla del “debe” o “haber” según corresponda, para así tener la transacción comercial en términos contables. En el caso de la información sistematizada solo se debe verificar que la información se haya vaciado correctamente.

Sistemas Contables

Tal como lo plantea Chiavenato (2006) "Sistema es un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes, formando un todo complejo o unitario orientado hacia una finalidad" (pág. 412). El uso de la tecnología simplifica las actividades de las instituciones,

tal como lo describe el autor, en el desarrollo de las actividades es vital el uso de los sistemas, en este caso contables, los cuales reciben, procesan y emiten información certera para la toma de decisiones en términos cuantitativos. De esta manera, por medio de estas técnicas informáticas se controla el orden y registro de las operaciones financieras de la empresa.

Talento humano

Se ha mencionado que el talento humano es importante, Coronel y Fárez (2010) lo definen como:

Con el propósito de que una organización sea más eficiente y eficaz, debemos adoptar nuevos valores, buscar soluciones, administrar inculcando el liderazgo participativo y no la obediencia, diseñar organigramas más horizontales, escuchar al trabajador de niveles operativos, hacerlo parte del proceso decisorio, tomando en cuenta que quién mejor conoce a la empresa, es su personal. (pág. 17)

El factor humano es vital en el desarrollo de las actividades en la institución, los valores de constancia, disciplina y dedicación, estos aplicados en cualquier actividad desarrollada garantiza una labor efectiva. Como lo manifiesta el autor, escuchar al trabajador y hacerlo parte del proceso permitirá una integración de los niveles operativos que conocen a la perfección el correcto funcionamiento de los procesos, al emplear las sugerencias, se estaría aplicando la fase administrativa “Control” a fin de corregir posibles desviaciones o vulnerabilidades en las políticas ya establecidas. Así mismo, La comunicación asertiva entre departamentos es fundamental para la organización eficiente.

Comunicación organizacional

De acuerdo con Deetz (1986), define la comunicación organizacional como:

El proceso por el cual una parte interesada de la organización (o grupo de partes interesadas) intenta estimular el significado en la mente de otra persona o grupo de partes interesadas mediante el uso intencional de palabras verbales, y / o mensajes mediados. (pág. 36)

La interacción de ideas dentro de la organización promueve un entorno laboral fluido, al comunicar situaciones laborales entre compañeros o departamentos involucrados en una acción si minimiza el campo de error. Notificar decisiones, circunstancias, acciones o sugerencias implica una compenetración en el proceso de una actividad; un alto porcentaje de que un proceso

se lleve a cabo correctamente va a depender del talento humano y de su capacidad de relacionarse con su entorno, allí radica la importancia de las relaciones laborales y un clima organizacional adecuado entre unidades.

Normas Internacionales de Información Financiera

Haciendo énfasis a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Venezuela, las NIIF son un conjunto de normas contables de índole global para ayudar a las pequeñas y medianas empresas en las transacciones económicas, dentro de las entidades se debe promover y aplicar estas rigurosas normas. La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) es el ente que determina su implementación práctica en el país y especifica las normas internacionales aplicables a través de Boletines de aplicación (BAVEN-NIF) para regular su adopción e implementación.

Las NIIF rigiéndose por estándares internacionales establecen políticas para la gestión efectiva de las empresas aplicadas por los profesionales en Contaduría Pública, en su manual, hacen acotaciones en cuanto a las operaciones económicas las cuales no se considerarán ingresos de actividades ordinarias si se genera una incertidumbre en cuanto a la probabilidad de una devolución ya sea por: rescindir un contrato, si los bienes esta defectuoso, si el cliente no está satisfechos por motivos válidos. Según la norma, En estos casos, la entidad reconocerá una provisión por devoluciones de acuerdo con la Sección 21 Provisiones y Contingencias.

SISTEMA DE VARIABLES

Operacionalización de la Variable

Tal como plantea Méndez (1988), sostiene que:

Se refiere a descender a un nivel de abstracción de las mismas. Implica desglosar la variable por medio de un proceso de deducción lógica en indicadores, los cuales se refieren a situaciones específicas de las variables. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de las variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional. (pág. 11)

Variable

En la opinión de Herrera (Blogspot en línea) (2016) sostiene que “Variable es una palabra que representa aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable” (párr. 16).

Definición Conceptual

Como expresan Tamayo y Tamayo (2000), establecen que “Se encuentra estrechamente relacionada con el cuerpo teórico en el cual está constituida la hipótesis en cuestión o la variable en estudio” (Pág. 112).

Definición Operacional

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2000), afirma que “Es la especificación de las operaciones que el investigador deberá realizar a fin de obtener la información requerida”. (Pág. 12).

Dimensión

A juicio de Balestrini (2002) mantiene que "Se trata de descomponer el concepto original en las dimensiones que lo integren, en función del objetivo de la investigación". (Pág. 12).

Cuadro N° 1

Operacionalización de las Variables

Objetivo Especifico	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Ítems
Examinar el proceso administrativo-contable que se ejecuta en la actualidad en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamia (ASCARDIO).	Proceso para las devoluciones realizadas a los pacientes	Proceso administrativo Proceso contable	-Normas y procesos actuales -Forma de pago -Causas para devolución -Tipo de cambio -Registro contable	Entrevista	1, 5, 6, 8
Identificar los errores más comunes que se comenten en el proceso administrativo-contable para realizar las devoluciones a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamia (ASCARDIO).	Errores cometidos en los procesos	Procedimiento de las devoluciones	-Comunicación -Soporte físico del expediente -Validación -Control - Recibos de caja	Cuestionario	2, 3, 4, 7, 9, 10
Establecer el proceso administrativo-contable correcto a ejecutarse en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamia (ASCARDIO).	Medidas adecuadas para la ejecución correcta de las devoluciones realizadas a los pacientes	Control de las devoluciones	-Recurso Humano -Sistemas Contables -Actividades empleados - Monitoreo	Revisión documental	11, 12

Fuente: Pérez, F. (2022)

MOMENTO III

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL

Fundamentalmente en toda investigación se debe estar apoyado en estrategias metodológicas para desarrollar el tema en estudio y analizar los datos recopilados, por ende, en este capítulo se exponen los aspectos metodológicos de la investigación. Se presenta, además, la perspectiva metodológica que se ha adquirido, la técnica de indagación y la estructura metodológica de las diferentes fases de la investigación implementada.

Naturaleza de la investigación

Para alcanzar los objetivos planteados en el trabajo, se enmarca la naturaleza de la investigación bajo el paradigma cuantitativo. De acuerdo con Tamayo (2007) establece la metodología cuantitativa como:

Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo. (pág. 168)

Como se ha dicho, es importante saber que este método utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El propósito de este método es establecer pautas de comportamiento y probar teorías que sean medibles y cuantificables, hay que tener en cuenta que en este paradigma no se pueden saltar las etapas, cada etapa debe proceder a la siguiente y no podemos saltar ni eludir los pasos. Así mismo, esta investigación establece una relación entre el objeto y el sujeto, opera esencialmente con cantidades ya que su intención es establecer semejanzas y diferencias en términos de

proporciones; establece hipótesis y las comprueba en el desarrollo de la misma. Marín (Pág. Web en línea) (2021), establece que “El positivismo es una corriente filosófica que afirma que el conocimiento proviene de la experiencia, a la vez que se obtiene mediante el método científico” (párr. 1), es decir, el presente trabajo se fundamenta en la corriente del pensamiento positivista.

Ahora bien, para que exista una metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea lineal, es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman la duda en cuestión. Debe ser posible definirlo, limitarlo y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y cual tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Tipo de investigación

Se puede señalar que el trabajo está orientado a una investigación descriptiva de campo, puesto que la recolección y el levantamiento de la información se llevara a cabo en el lugar determinado de los acontecimientos. Tal como refiere Bernal (2006), la define como:

En la investigación descriptiva, se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, etcétera; la investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental. (pág. 136)

Se entiende que este tipo de investigación sirve para analizar como es y como se muestra una anomalía y sus elementos, permitiendo estudiar dichos fenómenos a través de instrumentos de medición para presentar una interpretación correcta. La investigación de campo colecciona datos directamente de la realidad y permite obtener la información directa concerniente a un problema, por tal motivo el presente trabajo de investigación sostiene la investigación de campo ya que se realiza en el lugar donde gravita el problema, lo que permitirá fundar una relación entre el objetivo del estudio y la realidad.

Población y Muestra

Población

Según Tamayo (2012), afirma que:

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (Pág. 180).

Como se explica, la población es un conjunto de individuos, objetos o medidas que se quiere investigar y que tiene características comunes sobre las cuales se dirigirá un estudio estadístico, de esta se va a generar la unidad de análisis y la muestra. De igual modo, se debe ubicar el lugar de donde van a proceder las unidades de estudio para cumplir con los criterios de selección que van a conformar la población de estudio. A través de las muestras aplicadas a los sujetos en estudio se van a generar datos para apreciar la problemática en el proceso de investigación realizado. La población estará conformada por el personal que ejecuta actividades administrativo-contable de la Asociación Cardiovascular Centrooccidental ASCARDIO.

Por lo tanto, se selecciona el personal integrado por siete (7) empleados, conformado por los siguientes departamentos: Hemodinamía, Atención al Usuario, Caja, Gerencia y Contabilidad. Se muestra cuadro N° 2:

Cuadro N° 2

Población (Estructura Organizativa)

Cargo	N° de empleados
Departamento Hemodinamía	2
Departamento Atención al Usuario	1
Departamento Caja Central	1
Departamento Gerencia	1
Departamento Contabilidad	2
Total	7 personas

Fuente: Pérez, F. (2022)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Por lo que se refiere a la obtención de respuestas a los objetivos planteados en la investigación se aplican técnicas e instrumentos de recolección de datos a la población y muestra anteriormente descrita, para fundamentar Arias (2006) afirma que “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos” (Pág. 146). Existen diferentes instrumentos y procedimientos útiles para la recopilación de datos esenciales en cualquier tipo de proyecto, por tal motivo, en el actual estudio de investigación se utilizará la entrevista abierta como técnica para la recolección de información.

Instrumento de Recolección de Datos

En segundo lugar, se establecerá el recurso para acercarse a los fenómenos mediante la población en estudio y así recolectar la información necesaria para desplegar el trabajo de investigación, para lo cual Arias (2006) certifica que “Los instrumentos son cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener registrar o almacenar la información entre los cuales se puede mencionar: los cuestionarios, entrevistas, y otros” (pág. 56). Por consiguiente, para llevar a cabo la investigación se establecerá como instrumento el cuestionario basado en respuestas dicotómicas, es decir, compuesto por respuestas cerradas de condición SI o NO aplicado directamente en contacto con el personal que forma parte de la población en estudio.

De igual modo, la aplicación de las técnicas e instrumentos escogidos para la presente investigación dará paso a la excavación de la información recolectada y otorgar un tratamiento descriptivo, numérico y estadístico a los datos, los cuales serán representados gráficamente en forma de tablas o circunferencias.

Validez

La validez del instrumento es la medida en que los puntajes realmente representan la variable a la que están asociados, es un juicio basado en varios tipos de evidencia, es decir, se refiere a si el estudio o la herramienta está midiendo lo que se pretende medir; de la cual se pueden tener diferentes tipos de evidencia ya sea relacionada con el contenido, el criterio y el constructo. Para entender esta definición, según lo indica Chávez (2001) la validez "es la eficacia

con que un instrumento mide lo que se pretende" (pág. 71). Ante esto se puede objetar que la validez de un instrumento se halla implicada directamente con el objetivo del instrumento.

Así mismo, para avalar que los datos obtenidos a través de los instrumentos manifiestan de forma ineludible lo ocurrido en la realidad, se somete la validez a un juicio de expertos profesionales en la materia constituido por tres (3) personas enlazadas con el trabajo de investigación para brindar claridad y una correcta orientación, se entregó el instrumento diseñado el cual fue evaluado bajo criterios de claridad, congruencia, redacción y pertinencia, si los ítems planteados son correspondidos con los objetivos e indicadores de las dimensiones en estudio.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sean posibles, en el sentido de que, si se aplica repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados, en otras palabras, se refiere a cuan consistentes son los resultados de la aplicación de un instrumento de medición. Para tener una mejor percepción de confiabilidad, citando a Palella y Matins, (2006) la definen como: "la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos" (Pág. 31).

Así pues, la validez y la confiabilidad son constructos inherentes de la investigación desde la perspectiva positivista para otorgar a los instrumentos y a la información recabada exactitud y consistencia necesaria para efectuar las generalidades de los hallazgos derivados del análisis de las variables en estudio.

Estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación

Se propone presentar las estrategias para el desarrollo del presente trabajo investigación respaldada en la aplicación de los instrumentos escogidos para la recolección de los datos en la Asociación Cardiovascular Centrooccidental ASCARDIO, apoyada en los objetivos específicos planteados:

Fase 1: Examinar el proceso administrativo-contable que se ejecuta en la actualidad en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía (ASCARDIO).

En primer lugar, se contactó de manera formal con la Coordinación del Departamento de Contabilidad para solicitar el permiso pertinente a la identificación del proceso actual de las devoluciones a los pacientes, una vez recibida la autorización se procedió a establecer comunicaciones formales e informales mediante preguntas y respuestas con los departamentos involucrados en el proceso. Partiendo del lugar donde se desarrollan los acontecimientos estudiados, a causa de originarse una devolución, se debe canalizar el expediente del paciente para cumplir con los días o condiciones estipuladas y producir el reembolso, sin embargo, habiendo estudiado este asunto durante un tiempo determinado mediante los instrumentos para diagnosticar, su pudo evidenciar las hipotéticas falencias que serán expuestas en el análisis de los resultados.

Fase 2: Identificar los errores más comunes que se comenten en el proceso administrativo-contable para realizar las devoluciones a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía (ASCARDIO).

En la fase de identificación de errores, se podrá identificar las probables fallas más comunes del proceso mediante la aplicación del cuestionario, el cual se basa en los posibles pasos mal ejecutados en las instituciones ya que los empleados encargados de esta tarea conllevan gran responsabilidad en el registro eficaz de las devoluciones. De la misma forma, se podrá observar si existen devoluciones que son realizadas en modalidades diferentes a las que canceló el paciente ya sea por petición de familiares, la Gerencia o el servicio de Hemodinamía, esto genera un asiento contable no confiable; previamente al reembolso debe generarse un recibo de caja que respalde el proceso, pero es posible que en ocasiones no se emitan incluso que presenten variaciones en cuanto a la tasa de cambio del día. Aunque, los sistemas son muy rígidos en cuanto a la anulación de un recibo o de una factura ya sea por error humano, esto podría entorpecer el proceso ya que la unidad de Sistemas es quien se encarga de modificar las correcciones a nivel de informática, por lo cual esto implica que se pierda tiempo en los procesos y no se cumpla con el tiempo estimado para generar el reembolso, así como información contable útil, para los usuarios que acceden a ella.

Fase 3: Confirmar el proceso administrativo-contable correcto a ejecutarse en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía (ASCARDIO).

En esta última fase, se obtiene la información mediante los instrumentos de recolección de datos los cuales otorgan una percepción real de la situación de la institución y apoyaran a la elaboración de gestionar internamente procesos administrativos-contables más sólidos a fin de evitar vulnerabilidades a futuro en cuanto a los procesos. El análisis de los resultados obtenidos en función de la entrevista y el cuestionario serán procesados a través del software Excel para luego ser plasmados estadísticamente y tabularse para obtener cuadro y gráficos.

MOMENTO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Ante la situación problemática en estudio se procede a constituir los antecedentes de la presente investigación, una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos se procede a realizar el procedimiento correspondiente para el análisis de los mismos. Los mencionados instrumentos fueron aplicados a los empleados de los departamentos que participan en el proceso de devoluciones a pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía en ASCARDIO, ubicado en Barquisimeto, Estado Lara, Municipio Iribarren. Las dimensiones consideradas se relacionan con la situación actual administrativo-contable que generan los procedimientos de las devoluciones ejecutadas por el servicio de hemodinamía a los pacientes, diseñados con la intencionalidad de recabar resultados precisos en cuanto al problema y cumplir con los objetivos establecidos.

En cuanto al análisis de las estadísticas, se utilizó el software de office Excel que pertenece a las herramientas de Microsoft, el cual permitió ordenar y contabilizar los resultados obtenidos del cuestionario transformando esta información en gráficos estadísticos circulares para plantear posibles respuestas a las interrogantes, delimitadas con dos (2) colores, en términos porcentuales, siguiendo la dinámica dicotómica establecida.

Fase 1: Examinar el proceso administrativo-contable que se ejecuta en la actualidad en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio de Hemodinamía (ASCARDIO).

Ítem N° 1: ¿Considera usted que existen debilidades en cuanto al proceso interno de las devoluciones a pacientes?

Cuadro N° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

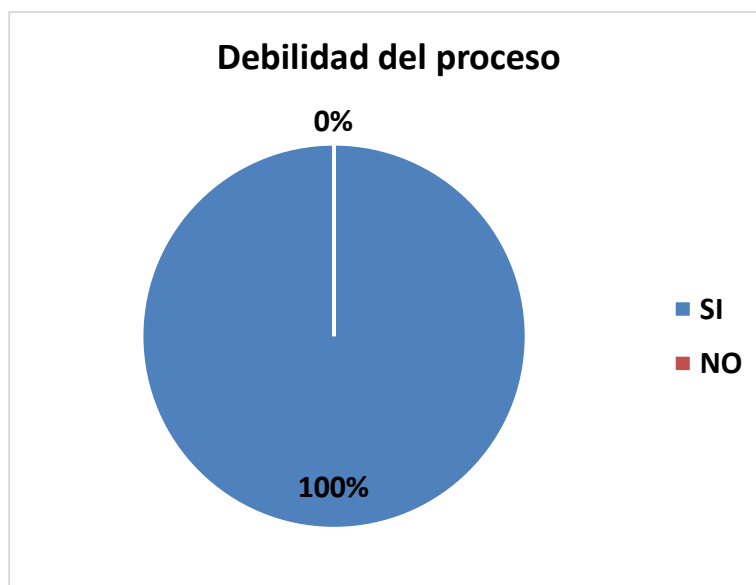


Gráfico N° 1 “Debilidad del proceso”: de acuerdo con el grafico se observa que las siete (7) personas equivalentes al 100% de los encuestados considera que existen debilidades en los procedimientos ejecutados en cuanto a las devoluciones debido a diferentes factores que inciden en el proceso. Como explica López (2019) (Ob. Cit.), explica que el proceso de las etapas de planificación, organización, dirección y control debe cumplirse para alcanzar los objetivos de la empresa de forma más eficiente. Las debilidades pueden estar ventiladas debido que con el transcurso del tiempo los lineamientos establecidos se vuelven vulnerables ya que probablemente no existe un control de los mismos.

Ítem N° 2: ¿Cree usted que las devoluciones se realizan dentro del tiempo establecido por la institución?

Cuadro N° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)



Gráfico N° 2 “Tiempo para devolución”: de acuerdo al grafico presentado, las personas encuestadas, el 28,57% correspondiente a dos (2) personas objetó que no, indicando que se cumplen los tiempos instaurados, sin embargo, el 71,43% de los encuestados (5) manifiestan que las devoluciones se realizan fuera de los límites establecidos por la institución. En este aspecto negativo, como explica Westreicher (Ob. Cit.) en su definición de devolución, se engloba el correcto proceder dentro de los límites de tiempo determinados para evitar la mala ejecución en cuanto a los procedimientos establecidos, lo que genera tardanza en la transferencia de fondos económicos a los pacientes que acuden al servicio de hemodinamia y ameritan reembolsos.

Ítem N° 3: ¿Piensa usted que el personal encargado de estos procesos cumple con sus funciones de manera eficaz?

Cuadro N° 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

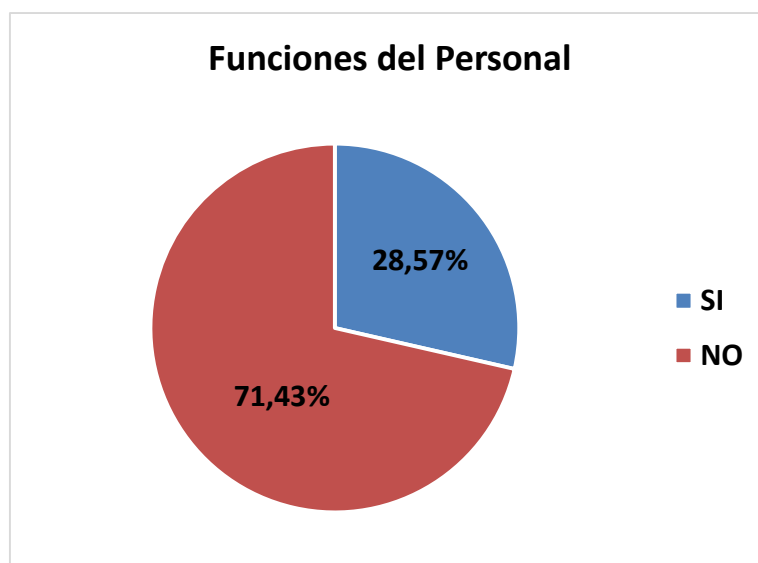


Gráfico N° 3 “Funciones del personal”: en el presente gráfico, el 28,57% equivalente a dos (2) personas considera que el personal encargado cumple con sus funciones de forma efectiva, no obstante, el 71,43% correspondiente a cinco (5) personas, establecen que el personal no cumple de manera óptima con sus funciones. Como expresa Fayol (1916) en su libro de Administración Industrial y General sobre el principio administrativo de Disciplina, sostiene que:

No solo es suficiente con que exista una autoridad, además, el principio de disciplina dicta que hay que cumplir todos los procesos con una disciplina férrea. De nada sirve saber todo lo que se tiene que hacer, si luego no se cumple. Todo siempre, bajo los valores del respeto y la educación. (pág. 12)

De este modo, se vincula este dato estadístico con la disciplina a fin de seguir el conjunto de reglas de comportamiento de un grupo y su participación colectiva en busca de un fin común; de no cumplirse se generan posiblemente incongruencias, retrasos y errores administrativos que repercuten en la información contable de la institución

Ítem N° 4: ¿Cree usted que existe comunicación eficaz entre los departamentos que participan en el proceso de las devoluciones a pacientes?

Cuadro N° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	42,86%
NO	4	57,14%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

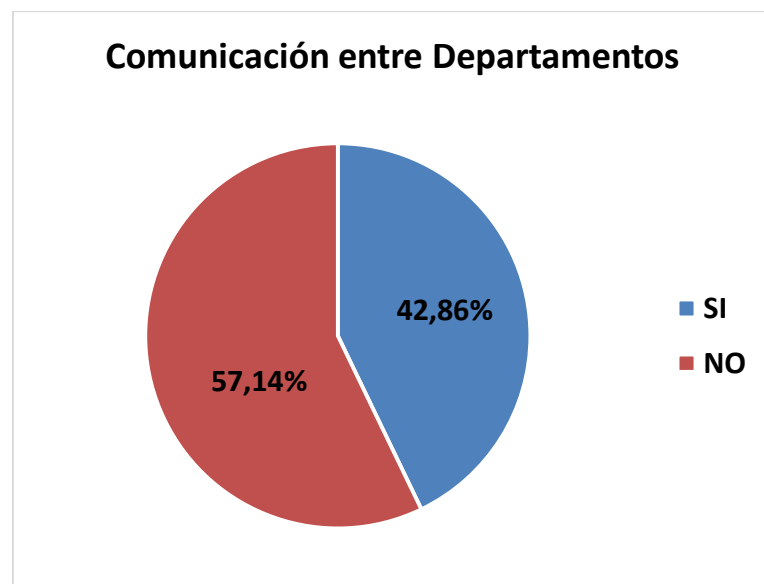


Gráfico N° 4 “Comunicación entre departamentos”: de acuerdo con lo observado en el presente gráfico, el 42,86% (3 personas) sostiene que si existe una comunicación efectiva entre los departamentos y el personal involucrado en los procesos administrativos-contables. La tendencia de 57,14% (4 personas) se inclina por afirmar que, si existe falta de comunicación entre las partes implicadas en los procedimientos establecidos para llevar a cabo las devoluciones, es decir, que los lazos laborales están debilitados repercutiendo en el trabajo en equipo y los desenlaces del mismo. De acuerdo con Deetz (Ob. Cit. 1986) mantiene estimular la comunicación organizacional entre el personal y los departamentos que participan en este procedimiento ya sea mediante el intercambio de información verbal, escrita o mensajes mediados.

Ítem N° 5: ¿Opina usted que es necesaria la presencia del recibo de devolución de caja en el proceso del reembolso?

Cuadro N° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	85,71%
NO	1	14,29%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

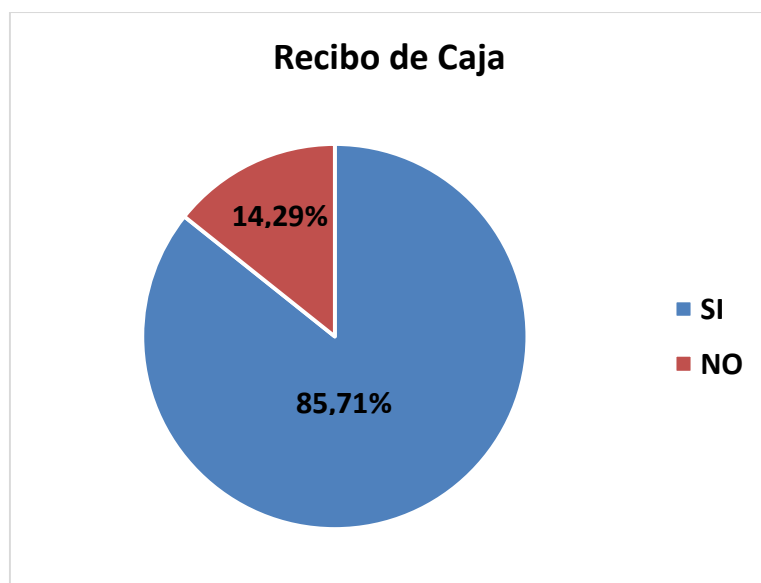


Gráfico N° 5 “Recibo de caja”: en este ítem se puede observar que el 14,29% respectivo a una (1) persona que sostiene el no, en referencia al 85,71% restante equivalente a seis (6) encuestados, ostenta que es necesaria la presencia del recibo de caja bajo la modalidad de “devolución”. Citando de nuevo al célebre Fayol (1916), emplea en sus principios el orden, definiéndolo como “Los recursos necesarios para la actividad de la empresa deben estar en el momento y lugar adecuados” (Pág. 14). Haciendo referencia a la cita, el recibo de caja es un recurso importante que avala el acto administrativo para justificar un reembolso en los registros de la caja principal y los asientos contables de la institución.

Ítem N° 6: ¿Considera usted que las devoluciones deben realizarse en forma diferente al pago recibido?

Cuadro N° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

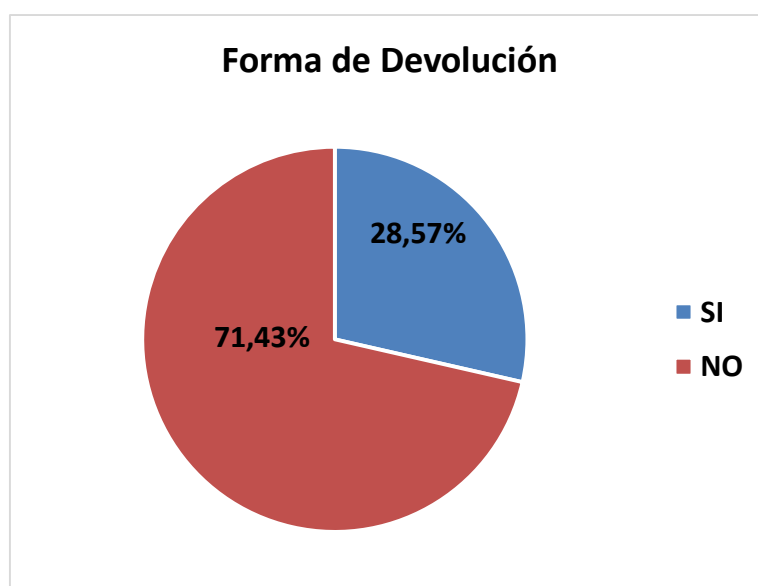


Gráfico N° 6 “Forma de devolución”: el resultado arrojado por este ítem se visualiza que el 28,57% (2 personas) dio una respuesta afirmativa, mientras que el 71,43% (5 personas) expone que no deben realizar en formas diferentes a las recibidas el momento del pago por parte del paciente. Como plantea Fayol (1916), el principio de unidad de mando respalda que “Un empleado recibe órdenes de un único superior. La importancia de este principio recae en que su ausencia podría afectar negativamente a otros principios como el de autoridad o disciplina” (Pág. 13). Es frecuente que en ausencia de los niveles superiores o por valerse de la posición jerárquica se den ordenes que van en contra de los procedentitos instaurados, se deben mantener siempre los lineamientos ya que estas decisiones afectan el flujo de efectivo de caja que se tiene destinado para cubrir compromisos institucionales al igual que los saldos en bancos nacionales e internacionales.

Ítem N° 7: ¿Considera usted que es posible que se salten algunos procedimientos o pasos?

Cuadro N° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	57,14%
NO	3	42,86%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

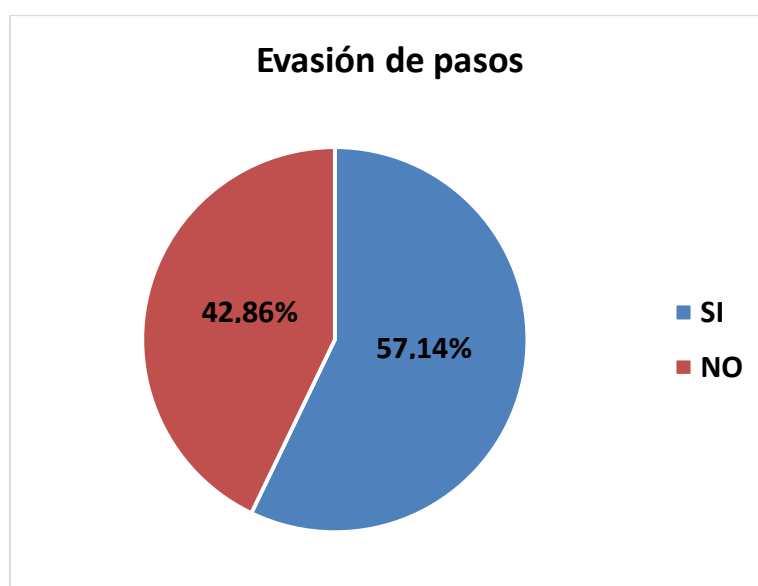


Gráfico N° 7 “Evasión de pasos”: en lo que concierne al ítem número 9, el 42,86% de los encuestados (3 personas) indicaron que se cumplen todos los procesos negando saltos o evasión de gestiones, el 57,14% faltante (4 personas) revela que existe evasión de pasos en los procesos establecidos. En las fases del proceso administrativo, según Suarez y Mata (Ob. Cit. 2004) exhortan a través de la planificación a no practicar la evasión de pasos establecidos, porque lo que se desea es ordenar objetivos y metas en función de las previsiones futuras. Como consecuencia de no cumplir esta fase, se suscita que el personal encargado de estas actividades pase por encima de las políticas establecidas por la institución generando riesgos con efectos negativos, es decir, los empleados no están capacitados adecuadamente.

Ítem N° 8: ¿Cree usted que se debe insistir en tomar los datos para la devolución antes de realizar el procedimiento medico?

Cuadro N° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	85,71%
NO	1	14,29%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

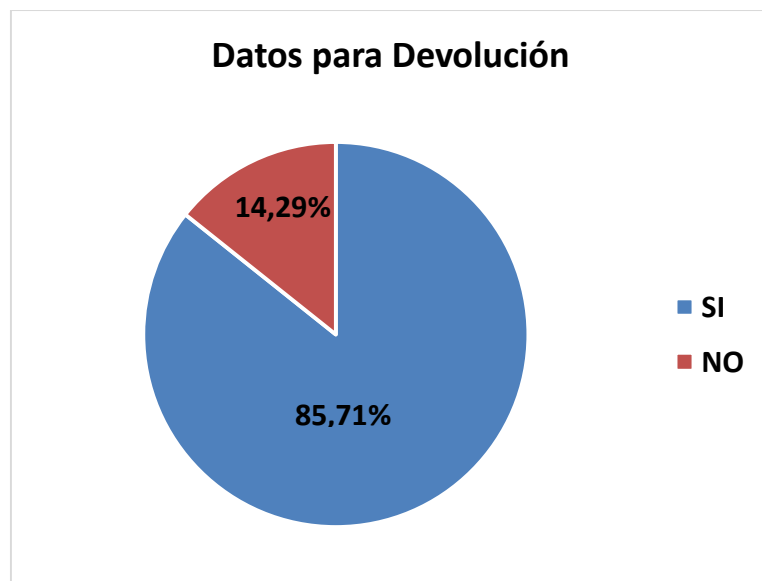


Gráfico N° 8 “Datos para devolución”: partiendo del resultado obtenido, el 14,29% perteneciente a una (1) persona mantiene que no es necesario lo planteado en el ítem 8, con respecto al 85,71% correspondiente a seis (6) personas, afirman es viable que previo a la intervención médica por parte del servicio de hemodinamia el paciente, sus familiares o entidades que hayan sido responsables del pago, deben haber suministrado los datos para la devolución. ya que de esta forma los procesos se agilizan y simplifican en cuanto a la optimización del tiempo, estos datos estadísticos están sustentados en los procesos administrativos anteriormente citados.

Ítem N° 9: ¿Según usted, la institución lleva un control adecuado de las devoluciones pendientes por realizar?

Cuadro N° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

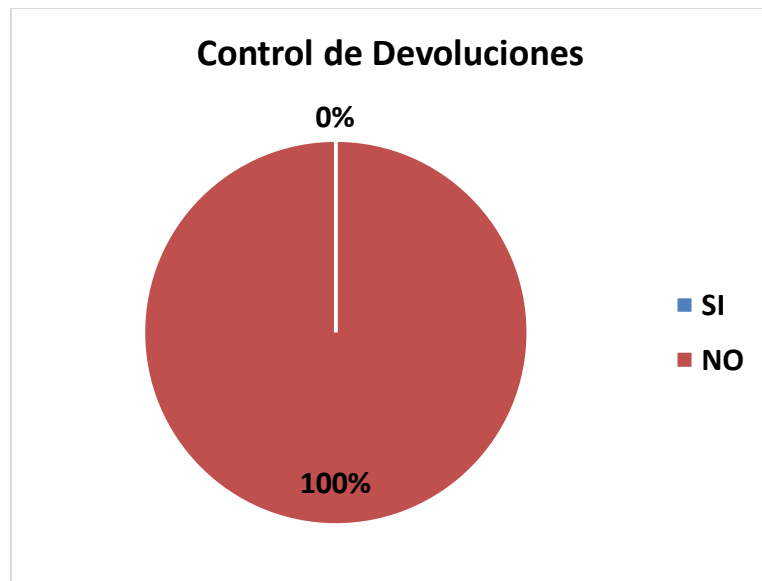


Gráfico N° 9 “Control de devoluciones”: en lo que hace referencia al ítem presentado, la tendencia del 100% asegura que la institución no lleva un control adecuado de todas las devoluciones que se procesan, lo que deja en evidencia que no se tiene una información precisa en cuanto a si se realizaron las devoluciones a los pacientes o entidades que cubren los estudios presupuestados. Así mismo, se observa que no existe seguimiento por parte del personal encargado o la gerencia si el 100% de los reembolsos son procesados. Dicho con palabras de Suarez y Mata (2004) en las desviaciones detectadas por la institución se debe ejercer el control a las variables que desestabilizan el proceso.

Ítem N° 10: ¿Considera usted que los procesos administrativos mal ejecutados repercuten en la información contable de la institución?

Cuadro N° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

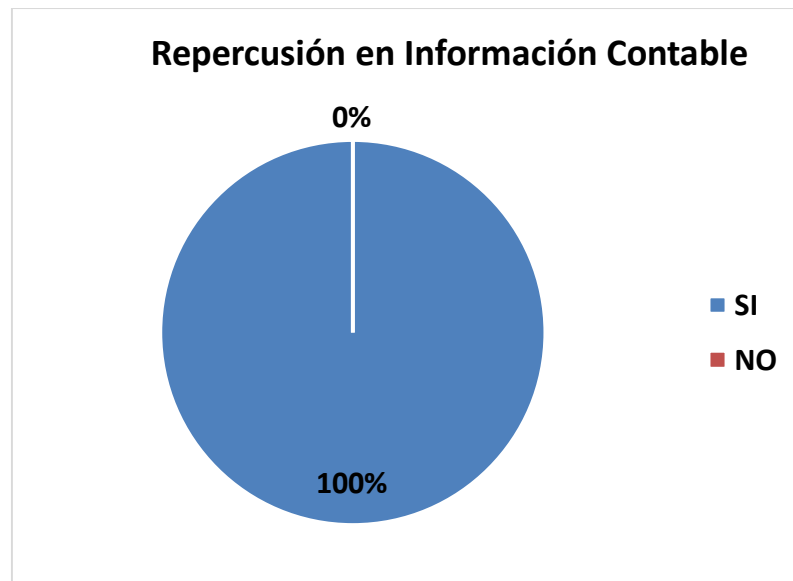


Gráfico N° 10 “Repercusión en información contable”: en cuanto a la frecuencia porcentual del gráfico presentado, el 100% manifiesta que todos los procesos administrativos ejecutados en la institución repercuten en la información contable de la entidad ya sea en los asientos contables, balances de saldos y cuentas internas generando datos no confiables para la toma de decisiones o presentación de saldos. Observando estos datos estadísticos, se puede relacionar lo mencionado por el autor Jorge (Ob. Cit.) en referencia al análisis pre-contable debido que en esta instancia se identifican las magnitudes afectadas y su derivación en la información contable.

Ítem N° 11: ¿Opina usted que se debe actualizar al personal encargado de las devoluciones a través de capacitaciones?

Cuadro N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71,43%
NO	2	28,57%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

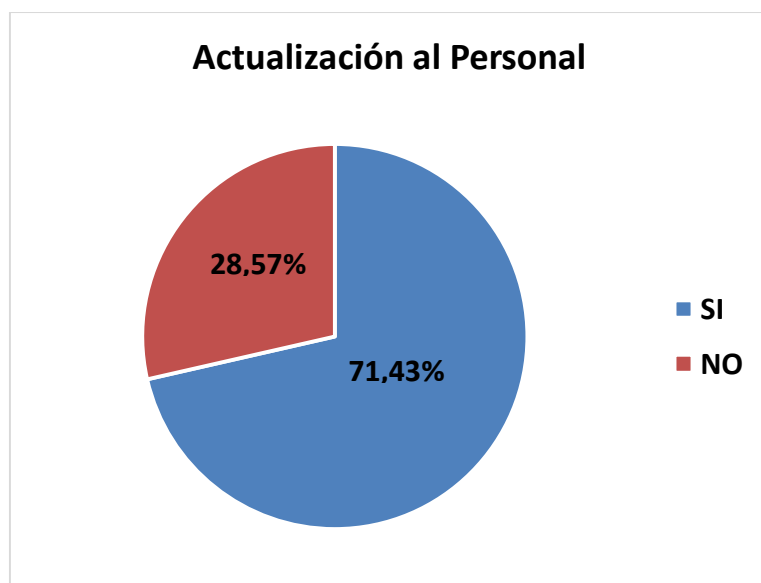


Gráfico N° 11 “Actualización al personal”: partiendo del resultado obtenido, el 28,57% (2 personas) opina que no es necesario una inducción al personal. Por otro lado, el 71,43% (5 personas) considera que se deben impartir capacitaciones y actualizaciones en cuanto a los procesos dirigidos a los empleados que llevan a cabo el proceso de las devoluciones. A juicio de Coronel y Farez (Ob. Cit.) a fin de mejorar las debilidades del proceso se deben buscar y adoptar soluciones, entre ellas las capacitaciones para actualizar y otorgar un refrescamiento al personal en cuanto a cómo actuar en estas situaciones que se presente.

Ítem N° 12: ¿Según usted, la institución debe reforzar los procesos establecidos habitualmente para evitar que se debiliten con el tiempo?

Cuadro N° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTALES	7	100%

Fuente: Pérez, F. (2022)

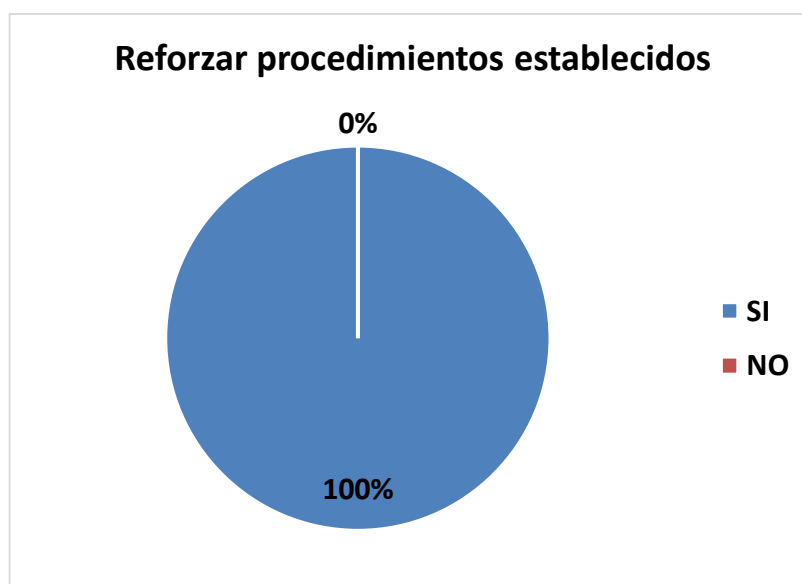


Gráfico N° 12 “Reforzar procedimientos establecidos”: la muestra cotejada en este ítem es del 100% de manera afirmativa, ya que la mayoría establece que se deben reforzar los procedimientos establecidos por la institución de forma regular y periódica para evitar que estos se debiliten con el tiempo y así llevar un mejor control de las devoluciones, a través de herramientas factibles para fortalecer los procesos y brindarles constancia. En la opinión de Molina (Pág. Web en línea) (2021) sustenta que “La importancia del proceso administrativo radica en que la implementación eficaz de sus funciones le permite a la empresa alcanzar los objetivos establecidos empleando los recursos disponibles de una manera óptima” (párr. 1). Es por eso que, como parte del Control y las capacitaciones para actualizar al personal, se deben combinar para que los lineamientos perduren en el tiempo.

MOMENTO V

CONCLUSIONES

En este trabajo se Confirmó una gestión interna para el proceso Administrativo-Contable de las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al Servicio de Hemodinamia-ASCARDIO, empresa que se dedica al servicio de salud, ubicada en la prolongación de la carrera 17 con calle 12 Barrio la Feria. Lo más importante de la generación de esta gestión interna es revelar las debilidades que se presenta en los procedimientos existentes en la institución los cuales se menguan con el tiempo. Examinando detenidamente los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos recolectores de información, la exploración teórica y los objetivos trazados se concluye que:

Atendiendo al primer objetivo específico, se examinó el proceso que se ejecuta actualmente en cuanto a las devoluciones que se realizan a los pacientes; el servicio de hemodinamia-ASCARDIO maneja un volumen constante de pacientes los cuales ameritan reintegros monetarios según sea el caso, el cual se procesa a través de gestiones administrativo-contables establecidas por la institución, sin embargo, se observó que estos procesos presentan irregularidades retrasando el tiempo de reembolso al paciente, así como también registros errados en la información contable de la entidad. De esta forma, se logró conocer la necesidad que presenta el servicio de hemodinamia en cuanto a la situación de esta problemática presentada y la atención necesaria que debe prestarse.

Se concluye también en que, no existe una capacitación formal al personal que es contratado para nuevo ingreso y que estará ligado a los procedimientos de devolución, ya que las instrucciones impartidas al nuevo personal son compartidas por el personal anterior que está actualmente en ese puesto, el cual entrena “sobre la marcha” o conforme se van presentando las situaciones.

Se evidencio, además, que dentro de la situación actual existen devoluciones que se entregan fuera de la modalidad rutinaria, ya que el reembolso es entregado al representante del

pago en una forma diferente a la que se recibió en primera instancia, lo que afecta consecuentemente la disponibilidad del efectivo en la caja y de los saldos bancarios en cuanto a liquidez.

En atención al segundo objetivo específico donde se determinó identificar los errores más comunes que se comenten en el proceso administrativo-contable para realizar las devoluciones a los pacientes que acuden al servicio, se presenció que una de las principales fallas en el proceso es el recurso humano ya que carece de comunicación con los departamentos involucrados en el procedimiento, derivando en que no cumple con sus funciones de manera eficaz. Se pudo apreciar que incluso, se promueven evasión en los pasos establecidos a fin de agilizar las gestiones debido que el personal encargado de estas actividades desconoce los desniveles que se generan en la información contable de la institución.

Igualmente, se supo que la institución no tiene un programa o departamento establecido para realizar una supervisión a los procesos de las devoluciones y saber si fueron transferidas a los pacientes, si el caso fue cerrado administrativa o contablemente, si la devolución está estancada en algún nivel de los departamentos implicados. Por ello se afirma que, no ejercer una evaluación, control e inspección regular sobre este tema genera información contable no confiable para la toma de decisiones, o datos estadísticos que pueden ser no certeros ya que los procesos administrativos alimentan la información contable de la entidad enlazados a través de los sistemas informáticos.

En lo que se refiere al último objetivo específico donde se consideró establecer el proceso administrativo-contable correcto a ejecutarse en cuanto a las devoluciones realizadas a los pacientes que acuden al servicio, a través de este objetivo, en vista de que no se cumple en la entidad, se confirmó la necesidad de la institución de actualizar al personal encargado de realizar las devoluciones en lo que concierne a refrescamiento de las responsabilidades y su correcto cumplimiento a fin de evitar que se debiliten en el tiempo, mediante capacitaciones.

RECOMENDACIONES

Una vez efectuada la investigación, la intención de este apartado es de realizar propuestas que fortalezcan y consoliden la labor final del investigador, encaminadas a:

Que la institución establezca un manual de procedimientos por escrito y de carácter formal con el fin de dar constancia física de como instalar las normativas para que el proceso se lleve a cabo de manera eficaz. Se sugiere, además, especificar en este manual cuáles son los errores más comunes cometidos durante la ejecución de estos procedimientos a fin de evitar cometerlos a futuro. De igual forma, es importante que además de explicar cómo cumplir los procesos, se advierta que es lo que sucede en las instancias contables si estos no cumplen o si se ejecutan de manera incorrecta, de esta manera se está previniendo que las políticas se debiliten con el tiempo

Partiendo de la recomendación del manual, el cual servirá de capacitación para el personal de planta y el nuevo ingreso, se sugiere igualmente impartir capacitaciones verbales periódicamente que permitan reforzar los lineamientos establecidos para que el personal humano se encuentre constantemente actualizado. Asimismo, conforme se vayan presentando situaciones no contempladas en el manual que dejen algún tipo de precedente, se deben establecer posibles soluciones a estas, anexándolas al manual en forma de actualización. En este punto es necesario también reforzar los conocimientos informáticos al personal en cuanto a las actualizaciones que se generen a los sistemas computacionales.

Dar origen a una unidad, programa o grupo designados de personas competentes en donde se promueva la evaluación, control e inspección del correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos en el manual sugerido anteriormente, de tal manera, se dará seguimiento al estatus de cada devolución pendiente por ejecutar y verificar si cada uno de los pasos fundados está bien desarrollado, manejando los casos de devolución con los expedientes físicos acostumbrados por la institución y la información sistemática que brinde datos inmediatos sobre el estado del reembolso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias (2006). Virtual Urbe. Consultado en:

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>

Arjona M. (2015). *Proceso Administrativo de Inversiones Nelmar en el contexto de la Gerencia Estratégica del Municipio Biruaca, Estado Apure*. Disponible en:

http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=801

Balestrini (2000). Slideshare. Consultado en:

<https://es.slideshare.net/evelinpj1/capitulo-ii-marco-terico>

Chiavento (2006). Library. Consultado en:

<https://1library.co/article/teor%C3%ADa-general-sistemas-definici%C3%B3n-t%C3%A9rminos-b%C3%A1sicos.yevg2o4z>

Coll F. (2021). Economipedia. Consultado en:

<https://economipedia.com/definiciones/consumo-final.html>

Coronel y Farez (2010). Universidad Autónoma Del Estado De México. Consultado en:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99249/TESINA%20AN%C3%81LISIS%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deetz (1986). Gestipolis. Consultado en:

[https://www.gestipolis.com/teoria-la-comunicacion-empresarial/#:~:text=Deetz%20\(1986\)%2C%20se%20define,%2C%20y%20%2F%20o%20mensajes%20mediados.](https://www.gestipolis.com/teoria-la-comunicacion-empresarial/#:~:text=Deetz%20(1986)%2C%20se%20define,%2C%20y%20%2F%20o%20mensajes%20mediados.)

Donoso S. (2017). Economipedia. Consultado en:

<https://economipedia.com/definiciones/asiento-contable.html#:~:text=Un%20asiento%20contable%20representa%20una,lo%20largo%20de%20un%20periodo.>

Fayol (1916): Economipedia. Consultado en:

<https://economipedia.com/definiciones/14-principios-de-administracion-henri-fayol.html>

Fernández A. (2013). Unidades de la Escuela Nacional de Sanidad. Consultado en:

http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500848/n11.5_Presupuestos_clinicos.pdf

Gil, S. (2015). Economipedia. Consultado en:

<https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>

Herrera (2000). Slideshare. Consultado en:

<https://es.slideshare.net/evelinpj1/capitulo-ii-marco-terico>

Jorge (2010). Repositorio Universidad Técnica de Machala. Consultado en:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4639/1/TTUACE-2015-CA-CD00108.pdf>

Leyton J. (2018). *Lineamientos de Control Interno como herramienta para la mejora de los Procedimientos Administrativos Contables en la Toma de Decisiones de inversión en la empresa de la Feria Sociedad por Acciones, Santiago de Chile, Chile*. Disponible en:

UNY: http://biblioteca.uny.edu.ve:8081/bonline/TG/TG_ACP_2072.pdf

López J. F. (2019). Economipedia. Consultado en:

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Marin A. (2021). Economipedia. Consultado en:

<https://economipedia.com/definiciones/positivismo.html>

Molina, E. (2021). Importancia del proceso administrativo. Disponible en:

<https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/>

Montes, E. (2022). *Políticas de control interno para la mejora de la Gestión Administrativa Contable de la cuenta banco Empresa Copikon Venezuela, C.A.* Disponible en:

<http://iujobarquisimeto.com/pdf/tesis/CONT2022-21.pdf>

Porra, W. (2021). *Lineamientos basados en las Funciones Gerenciales para la optimización de la gestión contable de la Empresa la Boutique del Camión C.A., Barquisimeto, Estado Lara.*

Disponible en:

http://biblioteca.uny.edu.ve:8081/bonline/TG/TG_ACP_2313.pdf

Sampieri H. (2008). SaberMetodologia. Consultado en:

[https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/02/el-marco-teorico/#:~:text=El%20marco%20te%C3%B3rico%20proporciona%20una,Hern%C3%A1ndez%3B%202008%3A64\).](https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/02/el-marco-teorico/#:~:text=El%20marco%20te%C3%B3rico%20proporciona%20una,Hern%C3%A1ndez%3B%202008%3A64).)

Suárez, M. y Mata de López, O. (2004). *Técnica y práctica de comercio y mercadeo.* País: Venezuela, Séptima edición, editorial María Isabel de López.

Tamayo (2004). Documento PDF en línea, Barreras de la investigación. Consultado en:

http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La_utilizacion_de_una_metodologia_mixta.pdf?sequence=2&fbclid=IwAR0skLv7_0tkBC8mERJqeOxul_gwUTrgCksUCBNr_TJc9j0hBiwoz8ZsD0U#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20en%20palabras,o%20fen%C3%B3meno%20objeto%20de%20estudio.

Tamayo y Tamayo (2000). Slideshare. Consultado en:

<https://es.slideshare.net/evelinpj1/capitulo-ii-marco-terico>

Tovar, C. (2018). *Estrategias dirigidas a la Optimización de la Gestión Administrativa en ordenación de pagos a proveedores en la Unidad de Ordenación de Pago de la UNELLEZ, Barinas, Estado Barinas.* Disponible en:

http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=175

Westreicher G. (2021). Economipedia. Consultado en:

<https://economipedia.com/definiciones/devolucion.html#:~:text=La%20devoluci%C3%B3n%20es%20el%20acto,que%20pag%C3%B3%20por%20la%20compra.>

ANEXOS

CUESTIONARIO

Institución: ASCARDIO

Departamento:

Empleado:

Cargo:

A continuación, se muestran una serie de interrogantes (12) relacionadas a un trabajo de investigación, basado en la formulación de la gestión interna de las devoluciones a pacientes.

Instrucciones

- Por favor, lea detenidamente cada uno de los ítems.
- Marque con una “X” la opción que según su criterio sea la más apropiada.
- Preguntas con opción de respuestas cerradas, tipo dicotómicas.

No hay respuestas correctas ni erróneas, será útil en la medida que responda apropiadamente.

Ítems	Preguntas	SI	NO
Nº 1	¿Considera usted que existen debilidades en cuanto al proceso interno de las devoluciones a pacientes?		
Nº 2	¿Cree usted que las devoluciones se realizan dentro del tiempo establecido por la institución?		
Nº 3	¿Piensa usted que el personal encargado de estos procesos cumple con sus funciones de manera eficaz?		
Nº 4	¿Cree usted que existe comunicación eficaz entre los departamentos que participan en el proceso de las devoluciones a pacientes?		
Nº 5	¿Opina usted que es necesaria la presencia del recibo de devolución de caja en el proceso del reembolso?		
Nº 6	¿Considera usted que las devoluciones deben realizarse en forma diferente al pago recibido?		
Nº 7	¿Considera usted que es posible que se salten algunos procedimientos o pasos?		
Nº 8	¿Cree usted que se debe insistir en tomar los datos para la devolución antes de realizar el procedimiento médico?		
Nº 9	¿Según usted, la institución lleva un control adecuado de las devoluciones pendientes por realizar?		
Nº 10	¿Considera usted que los procesos administrativos mal ejecutados repercuten en la información contable de la institución?		
Nº 11	¿Opina usted que se debe actualizar al personal encargado de las devoluciones a través de capacitaciones?		
Nº 12	¿Según usted, la institución debe reforzar los procesos establecidos habitualmente para evitar que se debiliten con el tiempo?		
Fuente: Pérez, F. (2022)			