



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

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS**  
**POR COBRAR A TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL**  
**POLICLÍNICA LA CONCEPCIÓN, C.A.**

**Autor: María Cárdenas.**  
**Asesor: Lic. Douglas Pérez.**

**Barquisimeto, Septiembre de 2021**



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

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR A TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL  
POLICLÍNICA LA CONCEPCIÓN, C.A.**

Trabajo Especial de Grado Presentado para optar al título de Técnico Superior  
Universitario en Contaduría

**Autor: María Cárdenas.**  
**Asesor: Lic. Douglas Pérez.**

**Barquisimeto, Septiembre del 2021**

## APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por la Ciudadana **MARIA FERNADA CARDENAS ESCALONA C.I. N° V-27.250.675** 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 05 días del mes de diciembre de 2021.

Nombre: **DOUGLAS ESTEBAN PEREZ SEGUERI**

Firma:



C.I.: **V-4.068.536**

## VEREDICTO



## VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. (a): JOSÉ SIVIRA C.I.:V-7.412.457 (Jurado Académico) y Prof. (a): BETTY TORO C.I.:V-10.312.031 (Jurado Metodológico), 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 de Contaduría del (la) Br. MARÍA FERNANDA CÁRDENAS ESCALONA C.EV-27.250.675

**Título:** LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR A TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL POLICLÍNICA LA CONCEPCIÓN, C.A.


Hacemos constar que hoy, 13 de enero del 2022.

Nos reunimos de manera presencial para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (98) equivalente a Veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente

  
Prof. (a) José Sivira  
Jurado Académico  
C.I.: V- 7.412.457



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



Prof. (a) Betty Toro  
Jurado Metodológico  
C.I.: V-10.312.031

  
Prof. (a) Betty Peña  
Coordinador(a)  
C.I.: V- 9544541

## DEDICATORIA

*Dedicado a Dios, por siempre ser el guía de mi vida, por darme la sabiduría y la resiliencia que necesito para alcanzar mis propósitos.*

*A mis abuelas, María Benicia y María Beatriz, que han sido mi mayor fuente de motivación, a mi abuelo Efraín Escalona, por ser mi pilar fundamental y mi apoyo incondicional.*

*En especial, con mucho amor dedico este logro a mi madre María Escalona, por haber sido mi mayor apoyo, mi fortaleza, por nunca dejarme desvanecer y por ir de la mano conmigo durante todas las cosas que he querido alcanzar en la vida, por llenarme de tanto amor y por tantos sacrificios que ha hecho para hacer de mí la persona que soy hoy Te Amo Mami, Gracias.*

*A mi padre, José Cárdenas por siempre haber creído en mí, por apoyarme siempre y por su incondicionalidad, Te Amo Papá.*

*A mi familia, por siempre guiarme, acompañarme, y llenarme de tanto amor, son mi más grande tesoro y la mayor bendición de mi vida. Gracias, por tanto, los amo.*

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios padre celestial, por permitirme alcanzar este logro bajo su dirección y fortaleza.*

*A mis padres y a mi familia por el amor y el apoyo brindado a lo largo de mi vida y mi carrera.*

*Al Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, por ser mi casa de estudio, y darme la oportunidad de cumplir en mí su objetivo, formándome como excelente profesional, autentica cristiana y una ciudadana comprometida y capaz, y así a todo su personal.*

*A mis profesores, por haber compartido conmigo sus conocimientos y ser la pieza más importante de mi formación profesional. En especial al Profesor Rafael Lara, por su dedicación y excelente metodología para enseñar, y a la Profesora Lisbeth Ozal por motivarme a ser autoexigente en el buen sentido y a enfocarme en los objetivos, además de enseñarme con excelencia.*

*A mis compañeros de clase, por hacer de este un camino más llevadero y apoyarme dentro de sus posibilidades.*

*A la Licenciada Milexa Torres, por darme la primera oportunidad en el ámbito profesional y dedicar su tiempo a enseñarme la parte práctica de mi carrera, y a la Licenciada Luisa Cardozo, por la dedicación, apoyo y amistad brindada durante mis pasantías profesionales, y por dedicarse a enseñarme una nueva pasión, la administración de Recursos Humanos.*

*A mi asesor Douglas Pérez, por guiarme y apoyarme en este proyecto de investigación, el cual es de vital importancia para mí.*

## ÍNDICE GENERAL

	p.p.
VEREDICTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
LISTA DE CUADROS .....	ix
LISTA DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
MOMENTO I.....	4
SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO .....	4
Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio .....	4
Objetivos .....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación .....	7
Alcance.....	9
MOMENTO II .....	10
SOPORTE CONCEPTUAL .....	10
Antecedentes de la Investigación.....	10
Bases Teóricas.....	14
Bases Legales.....	22
Sistema de Variables .....	25
MOMENTO III.....	27
ORIENTACION PROCEDIMENTAL .....	27
Naturaleza de la Investigación .....	27

Paradigma de la investigación.....	27
Enfoque de la investigación .....	27
Tipo y diseño de la investigación.....	28
Población y Muestra.....	29
Población:.....	29
Muestra: .....	29
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	30
Estrategias Procedimentales De Desarrollo De La Investigación.....	31
MOMENTO IV.....	32
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
Análisis y presentación de los resultados de la investigación.....	32
Lineamientos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar .....	48
a trabajadores del Centro Materno Infantil Policlínica Concepción, C.A. ....	48
MOMENTO V .....	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	50
Conclusiones .....	50
Recomendaciones.....	51
REFERENCIAS .....	52
ANEXO A.....	54
ORGANIGRAMA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL .....	54
ANEXO B.....	56
CUESTIONARIO .....	56



## LISTA DE CUADROS

	<b>p.p.</b>
<b>Cuadro N° 1: Cuadro de Variables</b> .....	26
<b>Cuadro N° 2: Muestra de la investigación</b> .....	30
<b>Cuadro N° 3: Políticas internas sobre control de actividades</b> .....	32
<b>Cuadro N° 4: Aprobación administrativa de las actividades</b> .....	33
<b>Cuadro N° 5: Lineamientos establecidos</b> .....	34
<b>Cuadro N° 6: Supervisión de las cuentas por cobrar a los trabajadores</b> .....	35
<b>Cuadro N° 7: Formalidades obligatorias</b> .....	36
<b>Cuadro N° 8: Registro oportuno de operaciones</b> .....	38
<b>Cuadro N° 9: Eficiencia de los registros contables</b> .....	39
<b>Cuadro N° 10: Métodos de cobro</b> .....	40
<b>Cuadro N° 11: Afectación de la liquidez</b> .....	41
<b>Cuadro N° 12: Registro de descuento en nomina</b> .....	42
<b>Cuadro N° 13: Registro de abono</b> .....	43
<b>Cuadro N° 14: Notificaciones a Recursos Humanos</b> .....	44
<b>Cuadro N° 15: Comunicación con el trabajador</b> .....	45
<b>Cuadro N° 16: Comunicación interdepartamental</b> .....	46
<b>Cuadro N° 17: Notificación al trabajador</b> .....	47

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>p.p.</b>
<b>Grafico N° 1: Políticas internas sobre el control de las actividades.....</b>	<b>33</b>
<b>Grafico N° 2: Verificación de las transacciones por la gerencia administrativa. 34</b>	<b>34</b>
<b>Grafico N° 3: lineamientos sobre la gestión de cuentas por cobrar los trabajadores.....</b>	<b>35</b>
<b>Grafico N° 4: Supervisión administrativa .....</b>	<b>36</b>
<b>Grafico N° 5: Cumplimiento de políticas internas sobre el control de las actividades.....</b>	<b>37</b>
<b>Grafico N° 6: Registro de las cuentas por cobrar a los trabajadores .....</b>	<b>38</b>
<b>Grafico N° 7: Registro contable de las cuentas por cobrar a los trabajadores....</b>	<b>39</b>
<b>Grafico N° 8: Métodos de cobro .....</b>	<b>40</b>
<b>Grafico N° 9: Afectación de la liquidez por cuentas por cobrar a los trabajadores .....</b>	<b>41</b>
<b>Grafico N° 10: Comunicado del departamento de Recursos Humanos a caja y a contabilidad. ....</b>	<b>42</b>
<b>Grafico N° 11: Registro de abono en las cuentas por cobrar a los trabajadores. 43</b>	<b>43</b>
<b>Grafico N° 12: Comunicado al departamento de Recursos Humanos.....</b>	<b>44</b>
<b>Grafico N° 13: Acuerdo de cobro entre las partes interesadas.....</b>	<b>45</b>
<b>Grafico N° 14: Comunicación interdepartamental Efectiva .....</b>	<b>46</b>
<b>Grafico N° 15: información al trabajador .....</b>	<b>47</b>

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

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR A TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL  
POLICLÍNICA LA CONCEPCIÓN, C.A.**

**Autor: María**

**Cárdenas.**

**Asesor: Lic. Douglas Pérez.**

**Fecha: Septiembre De 2021**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A., de Barquisimeto Edo. Lara, cuyo objetivo general consistió en diseñar lineamientos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar a los trabajadores, así como también, diagnosticar y describir el proceso de registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores. Se trató de una investigación de campo de naturaleza descriptivo, basada en el paradigma positivista con enfoque cuantitativo. La técnica de recolección de información utilizada fue la observación directa, mientras que los instrumentos empleados consistieron en una encuesta formada por preguntas dicotómicas, aplicada a ocho (8) personas. La muestra seleccionada para esta investigación está formada por los trabajadores que desempeñan los cargos de Jefe de Recursos Humanos, Analista de Recursos Humanos, Jefe de Contabilidad, Analista Contable y Cajeras de emergencia. De acuerdo a la información recolectada, se concluye que al diagnosticar la situación actual de la empresa se determina que la principal falla consiste en la falta de comunicación entre los departamentos involucrados y los trabajadores, porque no se hacen los registros correspondientes de manera oportuna, además esto ha incurrido en errores en el cobro a los trabajadores, así mismo, en los procedimientos para el área de cobranzas de la empresa presentan deficiencias en lo referente a que el Departamento de Recursos Humanos no comunica los descuentos en nómina por concepto de cuentas por cobrar a los trabajadores, Adicional a esto, existe una incertidumbre en cuanto a que no existe seguridad cuándo se realiza un abono a la cuenta por cobrar al trabajador y si esto es informado oportunamente a la contabilidad y al mismo tiempo, no existe seguridad de una comunicación efectiva entre el departamento de caja, contabilidad y recursos humanos para así llevar de manera eficiente el control sobre las cuentas por cobrar a los trabajadores. En consecuencia, se le indican a la empresa un listado de Lineamientos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar y una serie de recomendaciones a seguir a efectos de mejorar la gestión de cobranza de la empresa.

Descriptores: optimizar, gestión, cuentas por cobrar, trabajadores

## INTRODUCCIÓN

Dentro de las organizaciones se fusionan diversos elementos para el desarrollo eficaz en su ejecución, siendo necesarios establecer procedimientos mediante los cuales pueda generar soluciones claras a problemas determinados, de allí que, en toda organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización. En consecuencia, el proceso administrativo, representa un instrumento válido dentro de cualquier empresa para llevar a cabo de manera organizada y en base a sus recursos tanto humanos, técnicos como financieros las actividades de cualquier empresa.

Ahora bien, es preciso señalar que toda organización que presta servicios se ve en la obligación de resguardar sus intereses, considerando la existencia de un permanente control y supervisión en el área de los ingresos procedente de la prestación del servicio, ya que en ocasiones opera bajo políticas de crédito, generándose así la cuenta por cobrar, el cual representa para la empresa un recurso económico, liquidable dentro del ejercicio normal de la misma. Por otro lado, en cuanto a los procedimientos contables necesarios, Pedro Sánchez (2003), señala que son:

Un conjunto de pasos sistemáticos, lógicos y ordenados que el contador debe seguir desde el momento mismo que se pone en marcha la empresa y durante toda su existencia; este proceso permite conocer la información contable para cada año de actividad comercial que facilita la evaluación y control de los recursos económicos y financieros y, proporciona a los usuarios un conocimiento permanente del flujo de información contable. (p.28)

En este sentido, se hace referencia de los procesos contables que realiza el personal en la compañía, por ellos, es necesario aplicar conceptos de lo que se entiende por procesos contables. Se entiende por procedimientos contables una serie de ajustes y reclasificaciones contables, con la finalidad de evitar causas y efectos de saldos incorrectos que provocarían que los registros contables proporcionaran una información errónea en la contabilidad de la empresa.

De la misma forma, en cuanto al registro de las cuentas de préstamos de empleados, Castillo Miranda, (2013), señala

En la cuenta Prestamos Empleados se registran los valores que el empleador acuerda dar en calidad de anticipos a los empleados, valores que son

descontados de la remuneración mensual. Esta cuenta se debita por los valores desembolsados por la entidad en calidad de anticipos y se acredita cuando nos cancelan los mismos mediante los descuentos de rol.

[http://www.bdomexico.com/publicaciones/Boletin\\_Tecnico\\_NIFB3\\_Estado\\_de\\_resultado.pdf](http://www.bdomexico.com/publicaciones/Boletin_Tecnico_NIFB3_Estado_de_resultado.pdf)

Por lo cual, los préstamos a empleados son aquellos créditos que otorga la entidad a los colaboradores, los cuales deben acordar el plazo de pago y si se cobran intereses por los mismos, los cuales deben ser descontados del rol de pago del trabajador. En este caso la compañía registra préstamos que no son cancelados por los trabajadores por diferentes razones, ya sea porque con la liquidación no alcanza a cubrir el monto o ya sea que se haya otorgado préstamos inexistentes.

En referencia, a los anticipos y préstamos a trabajadores, Pedro Sánchez Zapata, (2011), señala lo siguiente

Constituyen créditos diferidos cada quincena en calidad de adelantos o anticipos a las remuneraciones que vienen devengando personas que laboran en la empresa en relación de dependencia, también pueden concederse préstamos especiales para vivienda, vehículos y mobiliario y menaje de casa y otras aplicaciones que tengan por objeto motivar y comprometer al personal con el desarrollo de la empresa. Puede que éstos préstamos se concedan bajo la condición de que reconozcan intereses a tasas especiales, y se descuentan a fin de mes en el rol de pagos. Este tipo de créditos se controlan contablemente a través de la cuenta de activo corriente que se mantiene para registrar el movimiento de los anticipos de sueldos y salarios que tienen lugar a mediados de cada mes, así como por préstamos conferidos a trabajadores. (p.35)

En el presente trabajo de investigación se ha escogido al Centro Materno Policlínica La Concepción, C.A para ser sometida a observación directa, con la intención de diagnosticar y describir el proceso de registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores, y así posteriormente diseñar lineamientos que ayuden a mejorar la comunicación entre las partes involucradas, con el fin de optimizar la gestión sobre esta cuenta.

Este trabajo, ha sido estructurado de la siguiente manera:

**MOMENTO I:** En él encontraremos la descripción detallada del objeto de estudio, así como los objetivos planteados de esta investigación, tanto el general como los específicos. Así mismo, se mostrará la justificación y el alcance de la investigación.

**MOMENTO II:** Aquí adentramos en el marco teórico, donde son plasmados los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales en los cuales se ha sustentado esta investigación, además, aquí se presenta la Operacionalización de la variable.

**MOMENTO III:** En él se presenta la orientación procedimental, especificando el paradigma, enfoque, y tipo de esta investigación, además se exponen la población y muestra seleccionada, demás se muestran tanto las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información como las estrategias procedimentales para el desarrollo de la investigación.

**MOMENTO IV:** En este momento se exponen los resultados de la investigación, donde se explica el análisis y la interpretación de la información obtenida a través de cuadros y gráficos, además se muestran los lineamientos diseñados, cumpliendo así con los objetivos planteados de la investigación.

**MOMENTO V:** Allí se encuentran las conclusiones a las que se llegó con la realización del trabajo de investigación y las recomendaciones canalizadas a resolver los problemas detectados.

Finalmente, a raíz de que proporciona una serie de datos adicionales, que permitan al lector comprender la temática de una manera más amplia, con detalles y aspectos específicos. Además, le permita remitirse a otras fuentes para contrastar lo que se ha mencionado y validar la información, esclarecer términos y conceptos que además posibilita cuál fue el alcance de la investigación en contraste con otras investigaciones y, en consecuencia, permitan justificar tanto el hilo argumentativo que se desarrolló, como la conclusión, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos utilizados en esta investigación.

## MOMENTO I

### SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

#### Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio

La Contabilidad como ciencia, se dedica a clasificar y resumir las operaciones mercantiles en términos monetarios, de manera que se puedan interpretar los resultados. Esto con la finalidad de suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un periodo de tiempo determinado, que resulta de utilidad para la toma de decisiones.

En tal sentido, Rondón (1.999) expresó, “La Contabilidad considerada como ciencia, se dedica al estudio de las leyes que rigen la determinación, presentación e interpretación de la situación y trayectoria financiera de las organizaciones, siempre en términos monetarios” (p. 1-1). Es decir, la contabilidad se dedica a la presentación e interpretación de la información financiera de la empresa en términos monetarios.

Al mismo tiempo, la complejidad de los negocios en el mundo, demanda que la contabilidad sea cada vez más especializada, exigente y perfeccionada. Es por esto, que surgió la necesidad de globalizarla, y por lo cual, se han implementado sistemas específicos y muy desarrollados que permiten que sea entendible para personas en cualquier lugar del mundo.

Asimismo, Zorio y Garrido (1999), consideran que:

Con la globalización se hace necesaria la transparencia y la fiabilidad de la información financiera de las empresas y esta se puede producir bajo la armonización contable internacional, aun cuando esta situación se pueda ver afectada por factores como la barrera del idioma, las particularidades de la terminología contable, las monedas oficiales, los formatos de presentación y la diversidad de principios y métodos de reconocimiento contable.

En otras palabras, la globalización hace necesario que los estados financieros se realicen bajo una modalidad entendible en el ámbito internacional, aun cuando puedan estar limitados por ciertas particularidades propias de cada país, tales como el idioma, monedas, principios aceptados, formatos de presentación, entre otros.

Para esto, es necesario apoyarse en normas comunes de aceptación universal, las cuales cada país implementa con características propias, sin salirse del marco de la globalización mundial. Esto con la intención de aplicar un conjunto de normas que muestren las transacciones financieras de manera similar en todo el mundo. Por su parte, a nivel

mundial se crean las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés) que son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad o International Accounting Standards Board (IASB por sus siglas en inglés) que establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros.

Es por eso, que la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) en su Directorio Nacional Ampliado, celebrado en la ciudad de Acarigua - Araure el 2004, decide adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera emanadas por el consejo del IASB, lo que origina la derogación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela PCGA (DPC y PT); por los VEN NIF y los Boletines de Aplicación o adopción.

De manera similar, con la globalización de la contabilidad, ha incrementado notablemente el uso de herramientas tecnológicas en las empresas, tales como son los sistemas contables informáticos, los cuales facilitan la codificación de cuentas y el registro de las transacciones, minimizando el margen de error en estos y maximizando la eficiencia de las gestiones contables y administrativas.

Es necesario resaltar que la gestión Administrativa-contable consiste en llevar a cabo una serie de actividades o tareas establecidas dirigidas a la organización, la dirección y el control del cumplimiento eficiente de las operaciones propias de la empresa con la intención de centrarse en el logro de los objetivos estipulados y obtener resultados favorables a través del trabajo en conjunto.

De cualquier forma, la adopción de las VEN NIF y la gestión administrativa finalizan sus procesos emitiendo estados financieros entendibles para inversionistas extranjeros, quienes hacen mayor énfasis de observación en los activos de la empresa, puesto que estos salvaguardan su capital y son una gran fuente de información para aplicar indicadores que muestren la posición financiera de la entidad.

Por otro lado, cabe mencionar que las cuentas por cobrar forman parte del activo corriente de las empresas, siendo de los activos más importantes por su nivel de liquidez. Este activo nace de la venta, prestación de servicio, o prestamos que deben estar respaldados debidamente por sus respectivos documentos mercantiles, allí nace un derecho exigible que será realizado posteriormente en dinero.

En igual forma, a nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia dentro de las empresas, debido a que una gran parte de las transacciones que en ellas se realizan son



a crédito. Debido a esto, es muy importante llevar un control interno adecuado que garantice una gestión de cobranza eficiente, y que registre en términos contables las operaciones de esta índole de manera adecuada. Al respecto, es importante mencionar que dentro del grupo de las cuentas por cobrar se encuentran las cuentas por cobrar a los trabajadores; estas surgen tras una venta, prestación de servicios, préstamo o anticipos que la institución brinda a los trabajadores, que serán cobradas en modalidades acordadas entre las partes involucradas, y cuya gestión debe ser llevada con claridad y fiabilidad.

Dentro de este marco, Meza (2007), afirma:

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito (p. 63).

Es decir, las cuentas por cobrar son aquellas que representan deudas a favor de la empresa, que son generadas por actividades operacionales o no operacionales, las cuales se derivan por ventas y/o prestación de servicios a crédito, o por préstamos o/y anticipos a los trabajadores respectivamente. En líneas generales, tal es el caso del Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción, C.A quien hace uso de la cuenta por cobrar a los trabajadores, siendo esta una cuenta por concepto de préstamos, y prestación de servicios a sus empleados, brindándoles el beneficio de cancelar estas deudas en cuotas accesibles, las cuales serán deducidas del sueldo o podrán ser canceladas directamente en caja, esto con la intención de auxiliar al trabajador cuando lo amerite.

No obstante, se presenta en la empresa unas series de incertidumbres, en cuanto al registro de los ajuste y reclasificaciones dentro de la contabilidad, por posibles fallas de comunicación entre los departamentos involucrados en este proceso de préstamos y prestación de servicios a los empleados, además de posibles fallas de políticas contables unificadas. En síntesis, se hace necesario establecer lineamientos que garanticen una gestión eficiente en cuanto al registro y cobro de estas, en virtud de que en estos aspectos se pudieran presentar ciertas debilidades que pudieran entorpecer el manejo de estas cuentas por cobra a empleados e incluso dar pie a malos entendidos como consecuencia de

fallas de comunicación entre los departamentos involucrados en este proceso causando desinformación y/o desorden sobre este tema.

En consecuencia, este trabajo de investigación tiene como finalidad diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A, de manera tal, que se puedan proponer lineamientos que ayuden a optimizar el proceso de registro y cobro de las cuentas por cobrar a los empleados. Para esto, se vuelve necesario un estudio óptimo y preciso de las partes involucradas. Lo que nos lleva a las siguientes interrogantes: ¿En qué condición se presenta la actual gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores en el Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción? ¿Cuál es el procedimiento que realizan en el Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción, para registrar el origen y movimientos de las cuentas por cobrar a los trabajadores?, ¿Cuáles serían los procedimientos para mejorar la gestión de registro, y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores?

## **Objetivos**

### **Objetivo General.**

Diseñar lineamientos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar a los trabajadores del Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.

Describir el proceso del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.

Elaborar lineamientos para mejorar la comunicación entre los trabajadores y departamentos encargados de las cuentas por cobrar a los trabajadores.

### **Justificación**

La justificación de la investigación consiste en mencionar las razones para que se lleve a cabo la investigación, cuyas razones deben ser fundamentadas y convincentes. Es explicar el por qué se debe realizar la investigación y para qué servirán los resultados que se obtengan. En tal sentido, Hernández, Fernández y Batista, (2010), afirman, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué y/o porqué del estudio), (p.39).

Es decir, que en la justificación se tiene que ser capaz de explicar la relevancia social del estudio, demostrar que se tiene una idea clara acerca de cómo los conocimientos y aprendizajes que se obtengan del proceso investigativo pueden ofrecer respuestas válidas y significativas respecto a una determinada problemática o fenómeno social o natural. Al respecto, Hernández, Fernández y Batista (ob. cit.) acotan que, “Justificación de la investigación Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante”. (p.39).

Al mismo tiempo, para justificar la relevancia social tenemos que los trabajadores son uno de los activos más importantes de una empresa, ya que gracias a ellos es posible la realización de sus operaciones, ninguna institución podría salir adelante sin un grupo de trabajadores comprometidos y capaces que realizaran sus labores con eficiencia. Es por esto, que el capital humano es de vital importancia, al igual que mantener a los trabajadores motivados, y bajo las mejores condiciones laborales posibles. Es por esto, que la mayoría de las empresas han creado una serie de beneficios para sus trabajadores con la intención de ayudarlos lo más posible, mantenerlos motivados y también como parte de agradecimiento por trabajar por el cumplimiento de la misión y visión de la empresa.

En este orden de ideas, el Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A, uno de los beneficios otorgado a su capital humano son los préstamos, y la prestación de servicio en las áreas de atención médica para los trabajadores y los familiares de estos, además de in descuento en estos, son dados a crédito y estos podrán pagar en cuotas accesibles y en modalidades acordadas.

Aunque se haya afirmado, el mantener a los trabajadores motivados, y bajo las mejores condiciones laborales, como la justificación de la relevancia social, la incertidumbre dentro de la contabilidad por posibles fallas de comunicación entre los departamentos involucrados en este proceso de préstamos y prestación de servicios a los empleados, además de posibles fallas de políticas contables unificadas, podrían evidenciar la presencia de unas desmejoras a ese activo que representa el capital humano de la empresa.

Es por esto, que el presente trabajo de investigación cobra relevancia al describir el proceso del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A, detectando así las posibles fallas, y darle estrategias con el fin de optimizar la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores que den a mejorar la comunicación entre los departamentos involucrados en el proceso de cobranza, minimizando los posibles errores y/o confusiones, así como también manejarlos con transparencia y fiabilidad.

Así mismo, se justifica el aspecto metodológico ya que la problemática a investigar en este trabajo, será tratada como una investigación de campo de naturaleza descriptiva, la cual posee un paradigma positivista con enfoque cuantitativo, utilizando como técnica de recolección de información la observación directa, mientras que los instrumentos empleados consistieron en una encuesta formada por preguntas dicotómicas, dejando así, la posibilidad para que otras investigaciones puedan utilizar como referencia el aspecto metodológico empleado en este trabajo de investigación en el Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción, C.A.

### **Alcance**

El alcance en una investigación cuantitativa, resulta de la revisión de la literatura y de la perspectiva de estudio; al igual que depende de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio. En tal sentido, Hernández, Fernández y Batista, (2010), indica como es importante,

“pues del alcance del estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances.” (p.78)

Así mismo, Hernández, Fernández y Batista, (ob. cit.), manifiestan el propósito de la Investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p.80).

En este orden de ideas, esta investigación tiene como alcance proponer lineamientos que ayudaran a la optimización de la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores en el departamento de Recursos Humanos, Contabilidad y Caja de Emergencia y a los trabajadores del Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A. Ubicado en la calle 57 entre carreras 18 y 19, Barquisimeto, Estado Lara. Disminuyendo así el margen de error en el registro y cobro de las mismas.

## MOMENTO II

### SOPORTE CONCEPTUAL

#### Antecedentes de la Investigación.

Los antecedentes, son investigaciones realizadas previamente que están relacionados con el objeto de estudio, cuyo aporte sirve para guiar al investigador basándose en argumentos sólidos. Es por esto, que, para dar soporte a este proyecto de investigación, se han considerado estudios realizados anteriormente que están relacionados con presente objeto de estudio. En relación a esto, Luz García (2021) menciona que:

Los antecedentes son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al que se está realizando, pero que además guarda mucha relación con los objetivos del estudio que se aborda. Es decir, son los trabajos de investigación realizados, relacionados con el objeto de estudio presente en la investigación que se está haciendo.” (García, (2021), Los Antecedentes de Investigación, Disponible: <https://celee.uao.edu.co/antecedentes-de-investigacion/>)

En relación a lo anterior, se dice que los antecedentes son trabajos de investigación realizados con anterioridad que guardan relación con los aspectos principales del objeto de estudio. Por tanto, considerando lo que expone el autor citado, a continuación, se presentan trabajos investigativos vinculados y previos a esta investigación.

A nivel internacional, Díaz (2018), presentó un trabajo titulado: **“Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”, En Ecuador para** optar al del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Esta investigación tiene como principal objetivo analizar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa de calzado “Hércules Infantil”, con el fin de detectar las falencias que podrían existir en esta área funcional, además se buscará analizar la percepción de los directivos respecto a los niveles, el manejo y la gestión de las cobranzas en la empresa; y, la forma en que estos afectan sobre los resultados y el flujo de efectivo de la misma.

Mediante un paradigma Crítico-Propositivo puesto que complementa lo cuantitativo con lo cualitativo. La investigación fue descriptiva, consiste en reseñar aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás. En el caso de la presente investigación en la empresa Hércules Infantil es necesario la utilización de libros, revistas,

artículos científicos, tesis y páginas Web; El instrumento diseñado para la presente investigación es un cuestionario estructurado, el mismo que cuenta con seis preguntas orientadas a los propietarios de las empresas, y una encuesta compuesta por catorce preguntas, que permitieron recolectar información útil y precisa, conocer los movimientos que se realizan, facilitando la verificación y a su vez optimizando al máximo tiempo y recursos.

Un análisis financiero de la empresa, se planteó una propuesta que incluye las políticas, las normas, las funciones y los procedimientos para otorgar créditos y para recuperar las cuentas por cobrar, al final se pone a consideración de la empresa el documento en el que se define el Manual de Crédito y Cobranzas para la empresa de calzado “Hércules Infantil”.

Dicho trabajo servirá como antecedente para esta investigación puesto que también plantea el análisis de la situación de las cuentas por cobrar, así como la detección de incidencias que podrían existir en esta área y, por último, también tiene como objetivo plantear políticas que ayuden a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar. Además de ser también una investigación de campo de tipo descriptiva.

Continuando con los antecedentes de carácter internacional, Chávez y Laconi (2021), presentaron un trabajo titulado: **“Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de mejora”** para optar al título de Contador público. La presente investigación tiene por finalidad evaluar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa Ferronor SAC, ubicada en la ciudad de Chiclayo, para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas durante el periodo 2015. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, el diseño fue no experimental. En esta investigación responde a un enfoque cualitativo porque contribuyó a reunir información detallada mediante técnicas como la observación, análisis de la información proporcionada y se basó en la experiencia de los participantes.

El tipo de investigación fue Aplicada porque se requirió obligatoriamente de información teórica, sobre el cual se basó para generar una solución al problema específico debido que se desarrolló en el área de créditos y cobranzas y de nivel descriptivo porque no se manipuló, ni se estimuló la realidad de la Empresa La población y muestra de la presente investigación se representó por el área de créditos y cobranzas de la Empresa Ferronor SAC que integró todos sus procesos y de dos personas que trabajan directamente y en coordinación

con dicha El muestreo utilizado fue no probabilístico a decisión propia de los autores en base a la problemática presentada en la empresa.

Esta investigación se ha propuesto evaluar el manejo y cumplimiento de las políticas de crédito, provisión y castigo de las cuentas por cobrar comerciales y proponer lineamientos de mejora para la gestión de las cuentas por cobrar y para lograr la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza. Esto guarda relación con este trabajo de investigación sirviendo como antecedente, puesto que ambos trabajos tienen objetivos similares al diagnosticar el manejo de las cuentas por cobrar y proponer una serie de lineamientos que ayuden a mejorar la gestión de registro y cobro sobre las mismas.

En el ámbito nacional, se cita a Baptista, Chirinos, Coda y Salas (2017), de la Universidad Privada Rafael Beloso Chacín, Facultad de Ciencias Administrativas, en su trabajo especial de grado titulado: **“Diseño de un sistema de control interno de los rubros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas, C.A.”** presentado para optar al título de Licenciado En Contaduría Pública. Este trabajo tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas, C.A, esta investigación se basó en el paradigma positivista de carácter documental, de tipo descriptiva y de campo, cuyo diseño es no experimental.

La población estuvo conformada con cuatro (4) sujetos que conforman el departamento de Contabilidad de la empresa mencionada, la técnica de recolección de datos utilizada fue la observación mediante la aplicación de una encuesta. Los datos obtenidos fueron procesados con estadísticas descriptivas a través de tablas de doble entrada y los resultados evidencian que en la empresa no llevan un adecuado sistema de control interno para los rubros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Por lo cual, se concluye que la empresa presenta serios problemas en su contabilidad, que la exponen a una posible sanción por parte de la Administración Tributaria (SENIAT), si al producirse una fiscalización, son detectados las fallas que se evidencian en la investigación realizada.

Se recomienda que se tome en consideración la implementación del ejemplar, para la ejecución de actividades de manera eficiente y eficaz en la empresa, y así lograr una incidencia positiva en las decisiones que en algún momento se pudiesen estar tomando en el departamento de contabilidad. En relación, a este trabajo de investigación como antecedente, será de gran importancia por la temática, la metodología empleada y las conclusiones servirán como guía de la presente investigación, puesto que proporciona lineamientos que mejoran la gestión de las cuentas por cobrar.

Siguiendo con el ámbito nacional, se cita a Aranguren, Pérez y Pérez (2017), En su trabajo de grado titulado: **“Estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa Cosan, C.A.”**, para optar al título de Lcdo. en Contaduría Pública. Este trabajo de investigación tiene como objetivo primordial proponer estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa Cosan, C.A., en San Carlos estado Cojedes, En tal sentido, el trabajo se enmarcó dentro de una investigación con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de campo, de nivel proyectivo, para la recolección de los datos se hizo uso de la encuesta. Ésta última fue aplicada a una población que representó también la muestra de diez (10) individuos quienes integran el equipo de trabajo del área de cobranzas, para ello fue diseñado como instrumento de recolección de datos un cuestionario.

Luego de la aplicación del instrumento se analizaron los resultados y se obtuvieron las conclusiones en donde se pudo detectar la deficiencia del sistema de cobranzas, por lo que se hace necesario proponer un diseño de estrategias gerenciales que permitan la optimizar el sistema de cobranzas en la empresa COSAN, C.A. esta investigación servirá como antecedente debido a que ambos trabajos están orientados a la optimización de la gestión de cobranza.

En el plano regional, se cita a Torres (2021), en el Instituto Universitario Jesús Obrero Extensión Barquisimeto, en su trabajo especial de grado titulado: **“Pautas para optimizar las cuentas por cobrar del departamento de administración de Heladería Obelisco GTP, C.A”** para la obtención del título de Técnico Superior Universitario en Contaduría. El presente estudio tuvo como objetivo elaborar pautas para optimizar las cuentas por cobrar del departamento de administración de Heladería Obelisco GTP, C.A. es una investigación de tipo descriptiva, se centra en el enfoque cuantitativo, apoyado en un diseño de campo para conocer la situación actual de las cuentas por cobrar del área de administración. Así mismo, se utilizó el paradigma positivista donde se aborda el pensamiento filosófico al ver un cambio positivo en la sociedad, en la que los resultados buscados se basan en una necesidad. El universo de la población estuvo conformado por 3 individuos y por ser una población finita y exacta no se selecciona una muestra, sino que se toma la totalidad de la misma.

Se fundamenta en las teorías relacionadas con la necesidad, conocimiento y diseño de pautas para optimizar las cuentas por cobrar del departamento de administración de Heladería Obelisco GTP, C.A. Se planteó la aplicación de técnicas de recolección de datos como lo son la observación directa, conversaciones informales y la entrevista, y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que es necesaria la elaboración de pautas para optimizar las cuentas por cobrar porque permitirá el mejor uso de los recursos tecnológicos disponibles, ayudará a



reducir el tiempo invertido en las actividades diarias y multiplicará los resultados positivos dentro del departamento, estas pautas también le permitirán a la organización contar con una buena gestión en las cuentas por cobrar y mantener buena disponibilidad financiera. En concordancia esta investigación servirá de sustento ya que consiste en la descripción y elaboración de pautas que ayuden a optimizar el control de las cuentas por cobrar, siendo de interés al presente trabajo de investigación.

En síntesis, las investigaciones anteriormente mencionadas funcionan como referencias para la presentación de este trabajo puesto que se hace necesario que las empresas, sobre todo por la economía tan inestable que se presenta actualmente en Venezuela establezcan un control interno eficiente para el manejo de las cuentas por cobrar y propiciar una gestión idónea contable y administrativamente.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son soportes conceptuales dirigidos a explicar en el marco teórico los principales aspectos relacionados con la investigación, ofreciéndole así credibilidad al proyecto al estar sustentado en información sólida, lo cual hace que cobren mucha relevancia dentro del proceso de investigación.

En este orden de ideas, Fidias (2006), menciona que “Las bases teóricas indican el desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.104)

A su vez, Varas (2010), plantea que: “Las bases teóricas son el análisis sistemático y sintético de las principales teorías que explican el tema que estás investigando”. (Inducción en la Investigación (2021), Documento en Línea, Marco Teórico, Bases Teóricas, Disponible:

<http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/marco-teorico-bases-teoricas.html>)

En otras palabras, las bases teóricas son el análisis de las teorías existentes sobre los distintos aspectos de la investigación que sirven para dar seguridad al investigador y credibilidad al proyecto de investigación, aportándole así soporte al estar basada en información sólida y previamente comprobada.

### ***La Administración***

La Administración es una ciencia, cuyo campo de estudio lo constituye el comportamiento de la organización. Su conocimiento y el empleo de las técnicas administrativas permiten la conducción de los grupos formales hacia la consecución de los

objetivos previstos, en un ambiente en que todas las personas, trabajando juntas, aporten sus mayores esfuerzos de acuerdo con acciones preestablecidas. Paniagua, (2001) (p. 20).

Es decir, la administración es una ciencia que abarca un campo de estudio dirigido al comportamiento de las organizaciones, así como las técnicas que emplean para conseguir sus objetivos establecidos, bajo un ambiente de apoyo y esfuerzo en conjunto entre sus partes bajo el seguimiento de lineamientos previamente establecidos.

### ***La Contabilidad***

Por otro lado, al hablar de Contabilidad, Lara (2016), explica que:

“Es la disciplina que enseña las normas y procedimientos para analizar, clasificar y registrar las operaciones efectuadas por entidades económicas integradas por un solo individuo, o constituidas bajo la forma de sociedades con actividades comerciales, industriales, etc., y que sirve de base para elaborar información financiera que sea de utilidad al usuario general en la toma de sus decisiones económicas.” (p. 9)

Esto significa, que la Contabilidad está definida como una ciencia social dedicada a analizar, agrupar, interpretar, resumir y sobretodo registrar información de índole financiera de las organizaciones, esto con el fin de presentar dicha información de manera sistemática y entendible para las partes interesadas, con la intención de que sirva como referencia para la toma de decisiones.

En relación al párrafo anterior, a esta serie de actividades se le llaman procesos contables, los cuales Catacora (2009) los define como “todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p.71)

### ***Ventas***

De acuerdo con, Foster (1994), la definición de venta se refiere a “Cualquier esfuerzo o proceso cuyo objetivo primordial es otorgar un producto o servicio a cambio de papel moneda”. (p.223). Es decir, las ventas, son procesos que consisten en cubrir las necesidades por medio del intercambio de un bien o prestación de servicio a cambio de una remuneración en dinero. Contablemente, representa una cuenta de ingreso, por ende, con saldo acreedor, que representa el monto total cobrado por productos o servicios prestados.

### ***Venta a crédito***

Para Gordon, (2013), define la venta a crédito como: “El tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio” (Expansión.com, Diccionario económico, Crédito al mercado, Documento en línea, Disponible: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-al-mercado.html>).

Las ventas, son a crédito cuando se permite que el pago por ellas sea en un plazo posterior al que se está efectuando, ya sea a corto o largo plazo, por el monto total, o de manera fraccionada.

### ***Cuentas por cobrar***

Cabe mencionar que la contabilidad agrupa gran parte de la información financiera en cuentas contables, donde se registran las transacciones financieras realizadas. Es por esto, que existen dos grandes grupos de cuentas, los cuales son, las cuentas reales y las cuentas nominales. Dentro de este primer grupo, se encuentran las cuentas de activos, pasivos y patrimonios, que representan derechos, obligaciones y capital respectivamente.

De eso se desprenden, las cuentas por cobrar, quienes forman parte del activo corriente de la empresa, éstas representan las ventas o prestación de servicio que han sido concedidas a crédito a los clientes u otros deudores, de las cuales se espera que puedan realizarse en un periodo menor a un año.

Así pues, Chillida (1999), manifiesta que las cuentas por cobrar “son las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro”. (p.110) En este sentido, se hace de estricta importancia llevar un buen control sobre las cuentas por cobrar, ya que una mala gestión en ellas afectaría de manera directa la liquidez de la empresa, incidiendo de manera negativa.

### ***Sistema de Control Administrativo***

Toda organización o empresa requiere para su buen desempeño administrativo, un sistema de control bien diseñado, que le ayude a coordinar el proceso de toma de decisiones y que motive a los individuos que laboran dentro de la Organización, actuar de manera concentrada. Al respecto, Horngren C, Foster G, y Datar S, (2007), definen al sistema de control administrativo como “un medio para recopilar y utilizar información a fin de ayudar y coordinar las decisiones de planeación y de control dentro de una organización y de guiar la conducta de sus gerentes y empleados” (p.9)

Es decir, que para que una gestión sea eficiente, se necesita llevar a cabo un control diseñado para que las partes involucradas actúen de manera sincronizada y ordenada, bajo los mismos lineamientos, esto con el fin de generar un desempeño administrativo óptimo.

Entonces, el control sobre las cuentas por cobrar se refiere al conjunto de acciones y lineamientos a seguir para organizar y controlar dichas cuentas, así como la gestión de cobranza efectiva, de manera tal, que la empresa pueda contar con un flujo de efectivo sano para hacer frente a sus obligaciones y compromisos financieros.

Por ende, se hace necesario que la administración establezca políticas direccionadas a controlar las transacciones referentes a la concesión de créditos tras la venta de un bien o prestación de servicio, con el fin de asegurar el cobro oportuno de estas.

Según Álvarez (2001), “una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias” (p.28). Son aplicables en la mayoría de los casos y sus excepciones solo serán autorizadas por alguien competente. Para tal efecto, las políticas maximizan el nivel de utilidades obtenido por la organización, puesto que evitan retrasos, errores, al igual que pérdida de tiempo durante la ejecución de actividades.

### ***Cuentas por cobrar a los trabajadores.***

Dentro de la nombrada clasificación, encontramos una cuenta llamada cuentas por cobrar a los trabajadores, de la cual Zapata, (2011) comenta “En esta cuenta se registra los derechos a favor del ente económico, que son originados frecuentemente por: anticipos al personal, préstamos al personal, recuperación de faltantes de efectivo” (p. 58). Es decir, que las cuentas por cobrar a los trabajadores nacen por concepto de ventas o prestación de servicios a crédito, por anticipos y/o préstamos, cuyos montos serán deducidos por mutuo acuerdo a través de descuentos en nominas o por pagos totales o parciales directamente en la tesorería o la cuenta caja de la empresa.

### ***Cobranza.***

Según, Economipedia.com (2021), en su Definición Técnica expone a la cobranza como, “La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda.” (Economipedia.com, Cobranza, Documento en Línea, Disponible: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>)

En toda organización debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos propuestos, donde hoy en

día para las organizaciones mantener un margen de utilidad es factible para una empresa, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos, flujo de efectivo, que deben entrar por las ventas realizadas.

### ***Proceso de Cobranza.***

Es el ciclo o circuito por el que pasa la venta de algún bien o servicio el cual se culmina recibiendo el pago. La venta cedida al crédito suele realizarse acompañado de una planificación, con la intención de llevar un orden cronológico de la gestión. Si estos no fueran administrados de manera eficiente podrían ocasionar graves problemas de liquidez en la entidad. Para Morales & Morales, (2014), señala,

“El objetivo primordial de la cobranza es mantener la buena voluntad de todos los deudores, es decir, lograr que paguen los créditos que se les han otorgado, pero que ellos deseen hacerlo de manera espontánea, para ello es necesario tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas”. (p.147).

### ***Normas de cobranza.***

Al establecer la relación comercial de compra-venta, bajo la modalidad de crédito, se determina el proceso de cobranza, el cual también tiene que regirse por unas normas que garanticen a la empresa la seguridad que se logrará el pago del producto o servicio. Una empresa bien organizada, según Villaseñor (2005), expone,

“determinará qué división de ella asumirá la responsabilidad de la cobranza y procederá a establecer una clara norma que cubra el trabajo de cobro. Estas normas se someterán al análisis periódico de acuerdo con las condiciones necesarias de la compañía”, (p. 220).

### ***Procedimientos de Cobranza***

Para Gitman (2003, p.242), “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. (p.242). Estos procedimientos se explican a continuación:

#### ***1. Notificación por escrito***

Después de ciertos números de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos formales, recordando al cliente su

adeudado. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente. En caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

## ***2. Llamadas telefónicas***

Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.

## ***3. Visitas personales***

Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente, puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.

## ***4. Mediante agencias de cobranza***

Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas. Normalmente los honorarios por esta clase de gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50 % del importe de las deudas así cobradas.

## ***5. Recurso Legal***

Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, si no que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el sin que garantice el pago final de los adeudados vencidos.

## ***Estrategias Gerenciales***

Según, Bruce Henderson (2008), indica “Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique.” (p. 86). En este contexto, una empresa debe tratar de llevar a cabo acciones que obtengan beneficios de las fortalezas internas, se logren aprovechar las oportunidades externas, se mitiguen las debilidades internas, para así aminorar el impacto de las amenazas externas, en todo este proceso radica la esencia de las estrategias gerenciales.

Formular la estrategia de una organización, implica tres grandes pasos:

- A. **Determinar donde se encuentra la empresa:** Analizar la situación tanto interna como externa, a nivel micro y macro. Para esto son útiles herramientas como la matriz FODA.
- B. **Determinar adonde se quiere llegar:** esto implica establecer la misión, visión, valores y objetivos, tanto a nivel corporativo como a nivel de unidad de negocio.
- C. **Determinar cómo llegar hasta allí:** es decir el plan; la serie de decisiones que se deben tomar, basadas en factores como: que productos y servicios ofrecer, que demandas del mercado satisfacer, a que segmentos de clientes atender, que tecnología utilizar o desarrollar, que método de ventas utilizar, que forma de distribución utilizar y que área geográfica atacar. Es en esta fase donde se establece la ruta a seguir por la organización, una vez obtenida la orientación de todas las acciones a desarrollar, con altas posibilidades de alcanzar los objetivos propuestos.

### ***Control Interno***

Para, Estupiñan Gaitan (2015), señala

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.”  
(p.19).

En este orden de ideas, el control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias.

### ***Objetivos del Control Interno***

Según, Tapia et al. (2013), indican que los objetivos de control interno son:

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones de las mismas.

(pp. 30-33)

### ***Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera.***

Para, Tapia et al. (2013), señalan “La contabilidad recopila las operaciones, las almacena y produce información financiera para que los usuarios tomen decisiones. Si su contenido es totalmente confiable tendrá mucha utilidad. Será confiable si la empresa cuenta con un sistema que le permita estabilidad y verificabilidad. Si se cuenta con un adecuado sistema de información financiera, se obtendrá una mayor protección a los recursos de una empresa, con el fin de evitar sustracciones y demás peligros existentes”. (pp. 30-33).

### ***Efectividad y Eficiencia de las Operaciones***

Continua, Tapia et al. (2013), indicando “Se debe tener seguridad de que las actividades se cumplan con un esfuerzo mínimo y utilización de los recursos, así como un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones especificadas por la administración.”. (pp. 30-33).

### ***Cumplimiento de las leyes y regulaciones de las mismas.***

Termina Tapia et al. (2013), concluyendo “Los objetivos del control interno ayudan a la organización a tener un panorama del propósito del control interno en la organización, lo que quiere llegar a obtener este proceso es eficiencia, eficacia en los estados financieros, teniendo información de calidad para la toma de decisiones, además de apoyarse con las leyes que se rijan en cada país.” (pp. 30-33).

Según, Tapia et al. (2016), con respecto al tercer objetivo del control interno señala que: “Toda acción que se promueva por parte de la administración de la empresa, debe estar enmarcada dentro de las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente” (pág. 18).

### ***Estructura del Control Interno***

La estructura de un control interno satisfactorio debe incluir las siguientes características:

- Un plan de organización que provea información adecuada de las responsabilidades y deberes que se debe cumplir en un área determinada.
- Un sistema de procedimientos adecuado de registro que provea un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos. Prácticas en el desarrollo de funciones y deberes de cada departamento de la organización.

Estos elementos son importantes al elaborar un control interno en una entidad, por ejemplo, el sistema de procedimientos de registros no puede considerarse adecuado sin que el



personal 12 encargado de desarrollar las actividades correspondientes al área sea capacitado, lo cual es necesario para que el sistema funcione de manera correcta.

### ***Los Procesos de Creación de los Controles***

Se debe tener en cuenta todos los aspectos relevantes para el diseño de un sistema de control interno adecuado para cada organización:

- Una vez identificados los departamentos involucrados hay que relacionarlos con documentos o medios magnéticos y traslado de información correspondiente.
- Analizar la delegación de funciones.
- Para cada uno de los puntos de control, detallar todos los errores posibles detectados para su control.
- Una vez establecido los métodos de control analizar su costo beneficio.
- Para cada uno de los métodos de control establecidos analizar delegación de funciones.

### ***Importancia del Control interno:***

Desde el punto de vista del gestor:

Para, Barquero (2013) señala

“El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada”. (p.10).

Desde el punto de vista del auditor:

Al respecto, Barquero (ob. Cit.) menciona: “Desde el punto de vista del auditor, la revisión del control interno es imprescindible en cualquier auditoria dado que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas” (p.11)

### **Bases Legales.**

Según, Palella y Stracruzzi (2017), indican que las bases legales "son las normativas jurídicas que sustenta el estudio desde la carta magna, las leyes orgánicas, las resoluciones decretos entre otros". (p.55). Es decir, son aquellos soportes basados en leyes que guardan relación con el tema de la investigación, para ello, en el presente trabajo de investigación mostramos como sustento las siguientes leyes y artículos:

## ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela,***

Capítulo VII, de los derechos económicos: Señala el artículo 112

“Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.” (p.209)

Esto quiere decir, que todos los venezolanos tienen derecho a dedicarse a la realización de la actividad económica de su preferencia, tomando en cuenta las limitaciones que esta pueda presentar dentro de la Constitución y/o otras leyes reguladoras. En consecuencia, el estado promoverá la iniciativa privada, con el fin de asegurar la creación y la adecuada distribución de las riquezas mediante la regularización de la economía, impulsando así el desarrollo integral del país.

Asimismo, publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860; en sus artículos 52 y 112, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) consagra el derecho de las personas jurídicas y naturales a constituirse en sociedades mercantiles con fines de lucro, y a través de los artículos 94 y 114 establece las responsabilidades y sanciones que estas asumen en caso de algún ilícito o irregularidad de acuerdo a la ley en materia de administración de recursos financieros.

### ***Código de Comercio:***

Según, el Artículo 32, se indica

“Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.” (p.8)

Este artículo indica a los comerciantes que deben llevar en idioma castellano su contabilidad, incluidos en ella los libros mencionados de manera obligatoria y los libros auxiliares que considere conveniente.

En cuanto, a el Artículo 34 se expresa lo siguiente:

“En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente solo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impones este articulo con solo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hecha al contado; detalladamente los que hicieran a crédito y los pagos y cobros con motivo de estas”, (p.9).

#### ***Código Civil Venezolano (1982):***

En el artículo 1.133 específica sobre el contrato: se contempla que “El contrato es una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellos un vínculo jurídico” (p.190). Es un convenio que se realiza entre dos o más personas o instituciones para la celebración de un contrato.

Según, el artículo 1.630: Señala que “el contrato de obras es aquel mediante el cual una parte se compromete a ejecutar determinados trabajos por sí mismo o bajo la dirección, mediante un precio que la otra deberá satisfacerle” (p. 266). Según este artículo el contrato surge cuando una parte se compromete a realizar un trabajo específico, por la cual deberá recibir un precio y la otra parte deberá cumplir con lo estipulado.

Para el artículo 1474: La venta es un contrato por el cual el vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa y el comprador a pagar el precio.

En cuanto, al artículo 1549: La venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya hecho tradición. La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido.

## Sistema de Variables

Para iniciar es importante definir que las variables son aquellos aspectos relevantes que funcionan como el objeto de estudio, los cuales asumen distintos valores, ya sean de índole cualitativos o cuantitativos.

Según, Universidad Santa María (2001), señala sobre las variables

“Representan a los elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en que se representan. Las variables son cualidades susceptibles de sufrir cambios y representan condiciones, características o modalidades que asumen los elementos objeto de estudio desde el inicio de la investigación”. (p.36)

Para, Sampieri (2007), indica que “Es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (p.75). Las variables son los elementos que vamos a medir, controlar y estudiar dentro del problema formulado, de allí que se requiera la posibilidad real y cierta de que se puedan cuantificar. Ese trabajo de manejarlas, insertarlas en cuadros, manipularlas en los instrumentos del caso se llama Operacionalización.

Indica, Nuñez Flores (2007), en cuanto al tema

“...la variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificador. Pues asume valores diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos. Y también pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.” (p.167).

En este sentido, la Operacionalización de conceptos y variables permite, por una parte, la elaboración de los instrumentos de medida, convirtiendo los indicadores en ítems o elementos de observación. Igualmente facilitan otro proceso, como es la construcción de índices, al mostrar de una forma esquemática todo el contenido de la investigación facilitan la visión global que permite hacer el camino de vuelta, es decir recomponer la información recabada para integrarla en una “explicación” de cada una de las dimensiones

**Cuadro N° 1: Cuadro de Variables**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Ítems</b>
Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.	Control Interno sobre el registro y cobro de las cuentas por cobrar	Cuentas por Cobrar a los trabajadores del Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.	Procesos Administrativos	Observación Directa	1, 2, 3
Políticas Contables			4		
Procesos de Registro			5		
Procesos de Cobranza			Encuestas	6, 7	
Registro de la Cobranza				8, 9	
Describir el proceso del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.			Comunicación entre los Departamentos		10, 11, 12, 13, 14, 15
Elaborar lineamientos para mejorar la comunicación entre los trabajadores y departamentos encargados de las cuentas por cobrar a los trabajadores.	Diseñar lineamientos para mejorar la comunicación entre el personal involucrado en los Procesos de Cobranza de las cuentas por cobrar a los trabajadores	Estrategias	<b>NO SE OPERACIONALIZA</b>		

**Fuente: Cárdenas (2021)**

## **MOMENTO III**

### **ORIENTACION PROCEDIMENTAL**

La orientación procedimental, es la serie de procesos lógicos, y operacionales de la investigación, con el fin de sistematizar dichos procesos para descubrir y analizar el objeto de estudio, es aquí en donde se detallan minuciosamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se ha seleccionado para desarrollar la investigación. En este momento, se indica la metodología empleada en el presente trabajo de investigación, en el cual se describe el diseño y tipo de investigación utilizado, así como las estrategias e instrumentos empleados durante el proceso de investigación.

#### **Naturaleza de la Investigación**

#### **Paradigma de la investigación**

El término paradigma se utiliza para referirse a los modelos como maneras de pensar o pautas para la investigación que pueden conducir al desarrollo de la teoría. El presente trabajo posee un paradigma positivista, del cual Ferreres y Gonzales (2006:117) comentan “el positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos sólo puede avanzarse mediante la observación y el experimento, asociados al método científico” Además, Ricoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (p. 14).

Es decir, el paradigma positivista es aquel que se basa en la observación y experimento, generalmente de índole cuantitativo, sistemático gerencial y científico tecnológico. En tal sentido, el paradigma positivista sustentara esta investigación debido a que esta pretende analizar datos por medios estadísticos y determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica.

#### **Enfoque de la investigación**

El enfoque de esta investigación es cuantitativo debido a que se pretender obtener información en magnitudes numéricas, según, Sampieri (2006), indica que:

“Con la investigación cuantitativa se da por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a

partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.  
(P.3-26)

Lo cual quiere decir, que el enfoque cuantitativo está fundamentado en analizar la información obtenida en mediciones numéricas y análisis estadísticos con el fin de determinar patrones de comportamiento o predicciones sobre un fenómeno de estudio. Además, de eso Sampieri (2014), amplía en cuanto al enfoque cuantitativo, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

### **Tipo y diseño de la investigación**

El diseño de investigación son todos los métodos y estrategias que adopta el investigador según su conveniencia para llevar a cabo su proyecto de investigación, esto con la intención de dar respuestas a sus interrogantes, comprobar sus hipótesis o darle solución al problema que se ha planteado. De esta manera, desglosa las estrategias escogidas para obtener información certera e interpretable.

En relación a esto, en el presente trabajo de investigación de acuerdo con la problemática planteada, se plantea un diseño de investigación de campo de carácter descriptivo, puesto que la información recolectada fue directamente del Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción, C.A como lugar de los acontecimientos, por lo cual el investigador obtuvo contacto directo con el objeto de estudio, así como información certera en tiempo real.

En cuanto a la investigación de campo, Chávez (2007), la describe como:

"La información se recoge directamente de la realidad que se investiga, en lugar, área, espacio, ambiente, institución, comunidad, donde ocurre el fenómeno o donde está ubicado el hecho u objeto; para posteriormente ser procesada. El investigador se dirige al sitio para recolectar los datos que luego procesara.  
(p.142)

A su vez, se puede decir la investigación descriptiva intenta especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno estudiado, mediante dinámicas objetivas de observación, análisis y demostración.

En este sentido, se considera que la investigación es descriptiva, Hernández y Col (2006), afirman que:

“Aquel tipo de investigación que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del objeto de estudio. Desde el punto de vista científico describir es medir. En éste se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellos independientemente para así describir lo que se investiga.” (p.102).

En relación al párrafo anterior, la presente investigación se considera de tipo descriptiva, puesto que busca verificar que los procedimientos utilizados dentro de la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores se cumplan de manera eficaz. Además, la misma tiene como objetivo presentar un análisis y actualización de los lineamientos establecidos sobre la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores del Centro Materno Policlínica La Concepción C.A. con el fin de optimizarla.

## **Población y Muestra**

### ***Población:***

Según, Arias (2012), la define como “población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). Es decir, la población es un conjunto de elementos con características o aspectos en común que servirán para ser estudiadas y obtener de eso las conclusiones de la investigación. En el caso de esta investigación, la población se refiere al Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción, ubicado en el Estado Lara, Venezuela.

### ***Muestra:***

Para, Sabino, Carlos (1992), define la muestra como “una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo.” (p.92). En paralelo, Tamayo y Tamayo (2006), definen la muestra como: "El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176).



La muestra seleccionada para esta investigación está formada por los trabajadores que desempeñan los siguientes cargos: Jefe de Recursos Humanos, Analista de Recursos Humanos, Jefe de Contabilidad, Analista Contable y Cajeras de emergencia.

**Cuadro N° 2: Muestra de la investigación**

<b>Población</b>	<b>N° de personas.</b>
Jefe de RRHH	<b>1</b>
Analista de RRHH	<b>1</b>
Jefe de Contabilidad	<b>1</b>
Analista Contable	<b>1</b>
Cajeras	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>6 personas</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Hacen referencia al mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información relacionada con el objeto de estudio, con respecto a estrategias, Pérez (2005), afirma que “Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas, aprovechando así el máximo desarrollo de las mismas” (p.78). Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron la observación directa, la encuesta y la entrevista, y para ello se utilizaron como instrumentos la toma de notas y el cuestionario.

Según, Zapata (2006), redacta que “las técnicas de observación son procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el fenómeno que estudia, sin actuar sobre él, esto es, sin modificarlo o realizar cualquier tipo de operación que permita manipular” (p. 145). En la presente investigación se usó la observación de manera directa en el lugar de los hechos, lo cual permitió la obtención de datos por medio de impresiones propias.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan lo siguiente:

“Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos

problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. Por ejemplo, un ingeniero en minas usó un cuestionario como herramienta para que expertos de diversas partes del mundo aportaran opiniones calificadas con el fin de resolver ciertas problemáticas de producción.” (p.217).

En relación a esto, Según Hurtado (2000) un cuestionario “Es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativa a un evento, situación o temática en particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (Pag.30). El cuestionario diseñado para obtener esta información sobre la empresa está conformado por quince (15) ítems, siendo respuestas dicotómicas de selección simple, (Si o No)

### **Estrategias Procedimentales De Desarrollo De La Investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se aplicaron las siguientes estrategias:

Para el primer objetivo específico: Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A, se llevó a cabo una encuesta y se utilizó un cuestionario de preguntas dicotómicas, con la finalidad de evaluar la gestión de las cuentas por cobrar a los trabajadores, mostrando como resultado la existencia de fallas en cuanto al registro y cobros de estas.

En segundo lugar, para el segundo objetivo específico: Describir el proceso del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A, Se utilizó la observación directa, y como instrumento el cuaderno de toma de notas, su análisis arrojó la existencia de debilidades en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar a los trabajadores.

Para el tercer objetivo específico: Elaborar lineamientos para mejorar la comunicación entre los trabajadores y departamentos encargados de las cuentas por cobrar a los trabajadores, una vez analizado los resultados obtenidos se procedió al diseño de lineamientos para optimizar la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores, direccionados a mejorar la comunicación interdepartamental entre las partes involucradas con dicha gestión.

## MOMENTO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### Análisis y presentación de los resultados de la investigación

En este momento, se procede al análisis de los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos de recolección de información sobre la muestra seleccionada de trabajadores del Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción, C.A, conformada por los departamentos de caja de emergencia, contabilidad y recursos humanos, los cuales inciden de manera directa en el proceso de registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores. Esto con la intención de lograr los objetivos planteados y dar respuesta a nuestras interrogantes de manera ordenada y comprensible, y así poder llegar a las conclusiones.

Con respecto al análisis de los resultados, Arbello (2009) comenta que:

El análisis de resultados se propone interpretar y analizar los resultados de la investigación de donde saldrán los elementos para plantear las conclusiones, teniendo cuidado de no caer en repeticiones de los resultados. Es una relación entre hechos y explicaciones, sin sintetizar todo lo que se ha dicho.

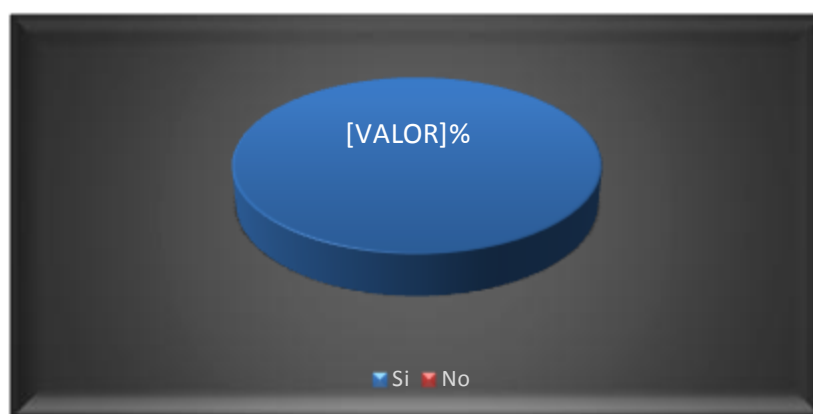
Es decir, consiste en analizar e interpretar los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos, con el fin formular conclusiones. En este sentido, a continuación, se muestran graficados e interpretados los resultados provenientes de la aplicación del instrumento con el fin de sustentar los objetivos de esta investigación.

**Ítem N° 1: ¿Considera usted que cuando el trabajador solicita algún tipo de crédito a la institución, ya sea en el área de caja u otro departamento, este es inmediatamente notificado a la Gerencia Administrativa?**

**Cuadro N° 3: Políticas internas sobre control de actividades**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 1: Políticas internas sobre el control de las actividades.**

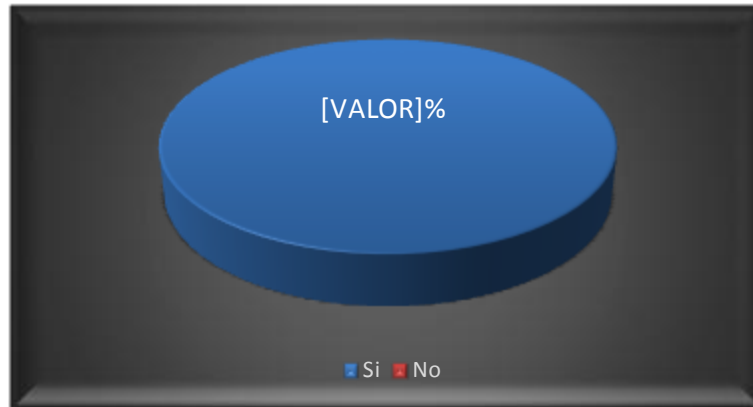
**Análisis:** Como se observa en los resultados obtenidos, el 100% de la muestra afirma que todo tipo de crédito solicitado por el trabajador es debidamente notificado a la gerencia administrativa para su aprobación, aun cuando, este se esté solicitando directamente con el departamento encargado de gestionar el registro y cobro del concepto que se ha de conceder a crédito, lo cual indica que cumplen sus políticas internas de estar subordinados por la gerencia administrativa, siendo esta quien toma todas las decisiones. Además, las partes colaboran con el control que ejerce la administración al notificar estas eventualidades.

**Ítem N° 2: ¿Considera usted que una vez aprobado el crédito al trabajador, la gerencia administrativa firma los documentos correspondientes como signo de aprobación de la transacción?**

**Cuadro N° 4: Aprobación administrativa de las actividades.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
Totales	6	100%

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 2: Verificación de las transacciones por la gerencia administrativa.**

**Análisis:** La totalidad de la muestra indica que una vez aprobado el crédito la gerencia administrativa procede a firmar los documentos correspondientes, (Facturas, recibos, entre otros) como señalización de que la transacción fue aprobada y verificada por la administración de la empresa.

**Ítem N° 3: ¿Cree usted que actualmente existen lineamientos establecidos sobre la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores?**

**Cuadro N° 5: Lineamientos establecidos.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
Totales	6	100%

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 3: lineamientos sobre la gestión de cuentas por cobrar los trabajadores**

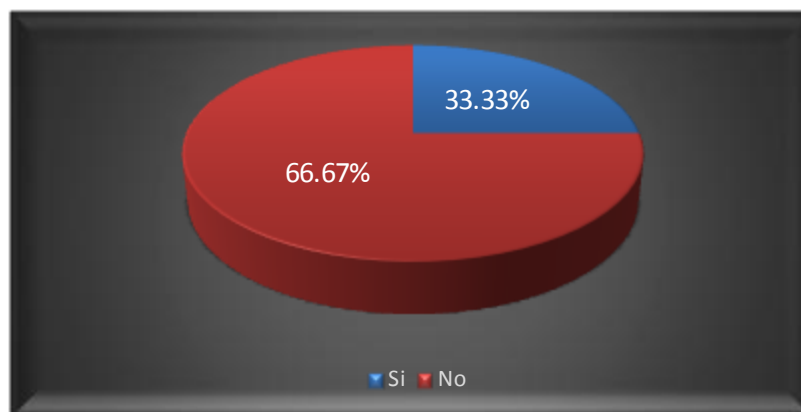
**Análisis:** Toda la muestra afirma que no existen lineamientos establecidos para llevar a cabo la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores de manera eficiente y ordenada, y que las actividades que llevan a cabo para dicha gestión han sido establecidas por los mismos departamentos, y no por la administración de la empresa, lo cual indica la falta de dirección y control sobre este tema.

**Ítem N° 4: ¿Cree usted que la administración de la empresa lleva una supervisión sobre la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores?**

**Cuadro N° 6: Supervisión de las cuentas por cobrar a los trabajadores.**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>2</b>	<b>33.33%</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>66.67%</b>
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 4: Supervisión administrativa**

**Análisis:** El 66.67 de la muestra afirma que no hay tal supervisión de parte de la administración de la empresa, debido a que una vez que la gerencia administrativa aprueba y firma la transacción crediticia esta se desentiende totalmente de esta, dejando toda la responsabilidad en manos del departamento de recursos humanos, careciendo así de dirección y control.

**Ítem N° 5: ¿Considera usted que una vez que el trabajador adquiere la deuda con la institución, él debe firmar un documento que sirva de soporte para respaldar la transacción? (Factura, recibo, entre otros)**

**Cuadro N° 7: Formalidades obligatorias.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33.33%
NO	4	66.67%
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 5: Cumplimiento de políticas internas sobre el control de las actividades.**

**Análisis:** Según los resultados, se puede observar que el 66.67% de la muestra afirma que en la mayoría de los casos los trabajadores no firman documentos que puedan dar soporte a la contabilidad de la empresa, debido a que, si ellos adquieren una deuda en el área de caja por concepto de servicios prestados, ellos no firman las facturas emitidas, lo mismo ocurre cuando se les concede un préstamo, no firman ningún documento que deje constancia de esta transacción.

Sin embargo, el otro 33.33% referente al departamento de recursos humanos, afirma que los trabajadores firman recibos cuando se trata de un adelanto de sueldo, no obstante, estos no son entregados al departamento de contabilidad, por lo cual se entiende que estas transacciones no poseen ningún documento válido que respalde su registro en la contabilidad de la empresa, incurriendo así con las formalidades de esta. Además, incumple con las ordenanzas de la gerencia, las cuales indican que todas las transacciones, ya sean de índole financiero o no, donde se vean involucrados los trabajadores de la empresa deben dejar constancia firmada por estos.

Esto es indicador de la falta de formalismo sobre las cuentas por cobrar a los trabajadores, ya que al no dejar constancia escrita y/o firmada se vuelve entonces un trato de palabra, lo cual puede incurrir en malos entendidos.

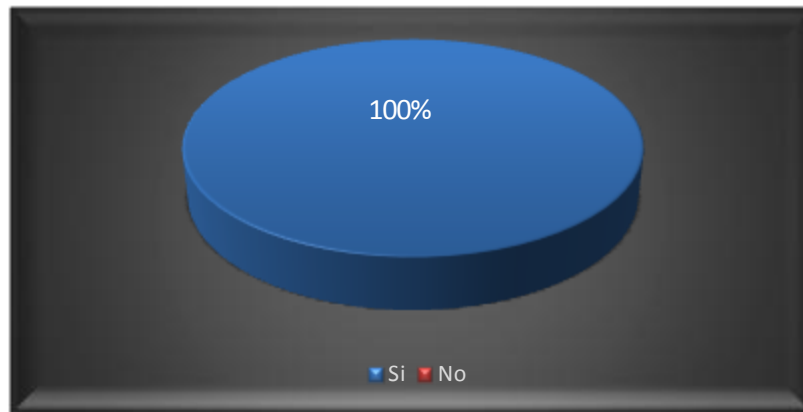
**Ítem N° 6: ¿Cree usted que la concesión de un crédito al trabajador es registrada de manera inmediata en la contabilidad de la empresa?**



**Cuadro N° 8: Registro oportuno de operaciones.**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 6: Registro de las cuentas por cobrar a los trabajadores**

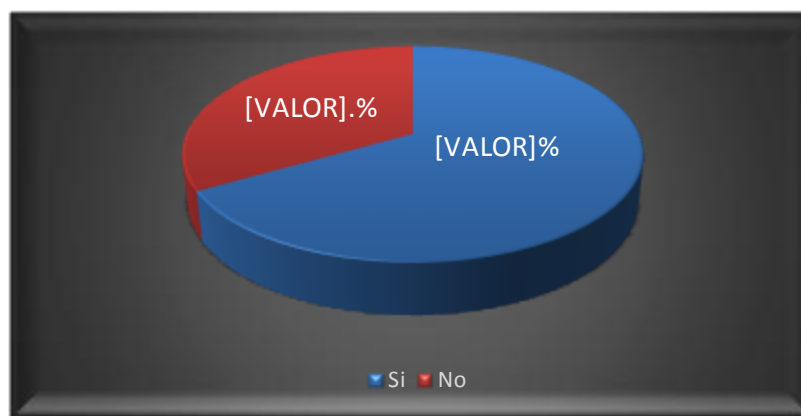
**Análisis:** El total de la muestra afirma que al ser concebido un préstamo a algún trabajador este es contablemente registrado de manera inmediata, esto gracias al sistema de software con el que cuenta la empresa, el cual le permite al departamento de contabilidad tener acceso a todo lo que puedan registrar el resto de los departamentos de la empresa en sus diferentes módulos al estar directamente conectados, es decir, en cuanto caja registra una factura por cobrar a algún trabajador en su módulo del sistema, esta se ve reflejada automáticamente en la contabilidad de la empresa, así mismo, cuando recursos humanos procesa un préstamo o adelanto de sueldo, automáticamente se carga a la contabilidad de la empresa, con el fin de que este departamento pueda emitir una orden de pago para que el dinero pueda ser abonado posteriormente a los trabajadores.

**Ítem N° 7: ¿Considera usted que el registro contable de las cuentas por cobrar a los trabajadores se realiza de manera eficiente y conforme los principios de contabilidad generalmente aceptados?**

**Cuadro N° 9: Eficiencia de los registros contables**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	66.67%
NO	2	33.33%
Totales	6	100%

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 7: Registro contable de las cuentas por cobrar a los trabajadores.**

**Fuente: Cárdenas (2021)**

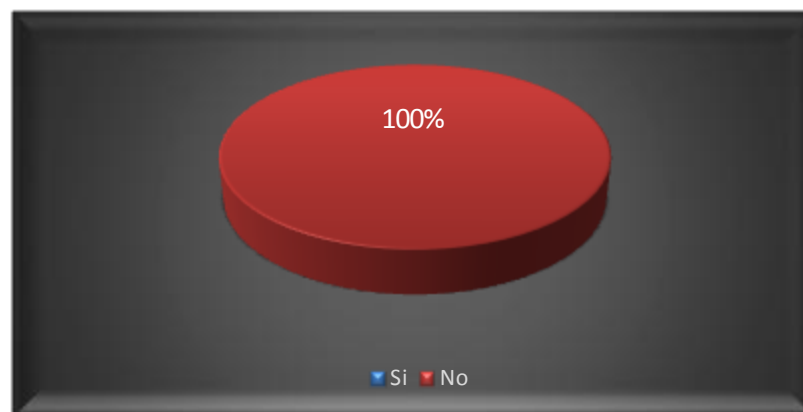
**Análisis:** Con respecto al registro contable, la mayoría de la muestra, correspondiente al 66.67% de la misma afirma que los registros contables se realizan de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados, ya que al momento de registrar una factura, o al emitir una orden de pago, automáticamente gracias al sistema informático la información va cargada a la contabilidad de la empresa, cargando entonces los montos a la cuenta: *Cuentas por cobrar a los trabajadores* y siendo abonado a la cuenta *Banco*, cumpliendo así con la partida doble.

**Ítem N° 8: ¿Cree usted que cuándo se genera un crédito al trabajador por concepto de facturas, queda establecido el método de cobro quedara sometido?**

**Cuadro N° 10: Métodos de cobro**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 8: Métodos de cobro**

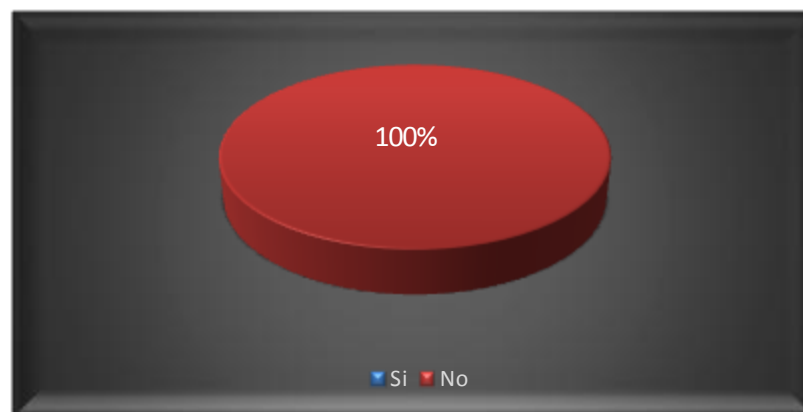
**Análisis:** La totalidad de la muestra indica que no se establece por acuerdos mutuos un método de cobro, ya que una factura puede ser descontada de nómina, o puede ser pagada por caja, al no definirse un método de cobro se presenta situaciones donde se empieza a descontar por nómina y luego el trabajador hace abono por caja, causando desorden y en ocasiones errores, ya que el abono por caja puede ser por montos incorrectos, afectando de manera significativa el proceso de control sobre las cuentas por cobrar a los trabajadores.

**Ítem N° 9: ¿Considera usted que se presentan incidencias con la liquidez de la empresa a causa de las cuentas por cobrar a los trabajadores?**

**Cuadro N° 11: Afectación de la liquidez.**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 9: Afectación de la liquidez por cuentas por cobrar a los trabajadores**

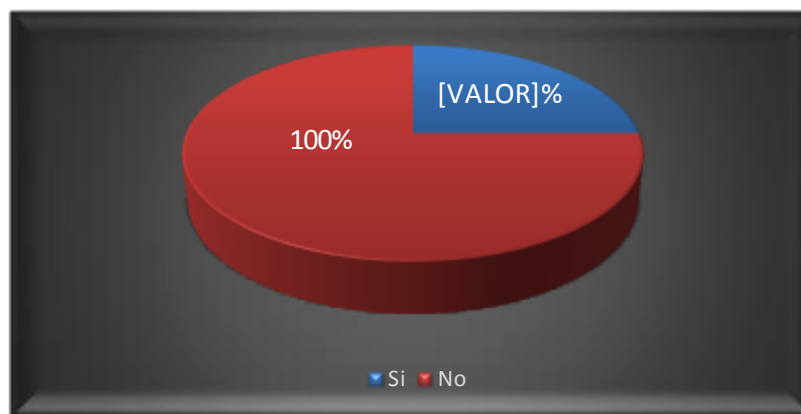
**Análisis:** El total de la muestra considera que las cuentas por cobrar a los trabajadores no afectan de manera drástica la liquidez de la empresa, esto se debe a que existe un límite de crédito para ser concedido a cada trabajador, asimismo, tienen un plazo establecido entre dos y 5 quincenas para ser cancelado en su totalidad, además aseguran que, ya que el cobro está sujeto a la nómina, disminuye notoriamente la posibilidad de dar estas cuentas por incobrables.

**Ítem N° 10: ¿Considera usted que cuándo Recursos Humanos realiza un descuento en nómina por crédito a los empleados este es informado inmediatamente a la caja y al departamento de contabilidad?**

**Cuadro N° 12: Registro de descuento en nomina**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33.33%
NO	4	66.67%
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Gráfico N° 10: Comunicado del departamento de Recursos Humanos a caja y a contabilidad.**

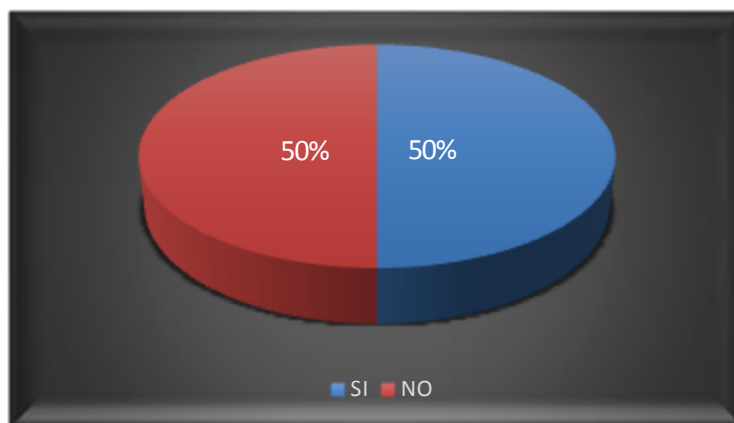
**Análisis:** Al recopilar las respuestas de este ítems, el 66.67 % de la muestra afirma que el departamento de Recursos Humanos no comunica los descuentos en nómina por concepto de cuentas por cobrar a los trabajadores, lo cual resulta perjudicante, puesto que si en caja no saben los abonos que se han hecho a las facturas, para ellos resulta imposible dar un monto a los trabajadores que deciden pagar por caja, lo mismo para contabilidad que no registra adecuadamente dichos abonos, sin embargo, el departamento de recursos humanos expone que contabilidad debería estar al tanto de estas deducciones por medio del módulo del sistema informático que se maneja en la empresa, pero esto no se lleva a cabo debido a que el modulo se encuentra desactualizado.

**Ítem N° 11: ¿Considera usted que cuándo se realiza un abono a la cuenta por cobrar al trabajador es informado oportunamente a la contabilidad?**

**Cuadro N° 13: Registro de abono.**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>3</b>	<b>50.00%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>50.00%</b>
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 11: Registro de abono en las cuentas por cobrar a los trabajadores.**

**Análisis:** En cuanto esta pregunta, las respuestas estuvieron divididas al 50%, es decir los entrevistados consideran que existe una incertidumbre (no existe seguridad de que cuándo se realiza un abono a la cuenta por cobrar al trabajador es informado oportunamente a la contabilidad) esto se debe, a que el departamento de caja afirma que cuando un trabajador realiza un pago en la taquilla abonando a su deuda, se genera un recibo que es direccionado a contabilidad para su registro, por otro lado, el departamento de recursos humanos manifiesta que al realizarse un descuento en nómina al trabajador, este no es informado al momento, debido que este no facilita a la contabilidad detalles, sino montos exactos para ser abonados en la cuenta bancaria de los trabajadores por concepto de nómina, así mismo el departamento

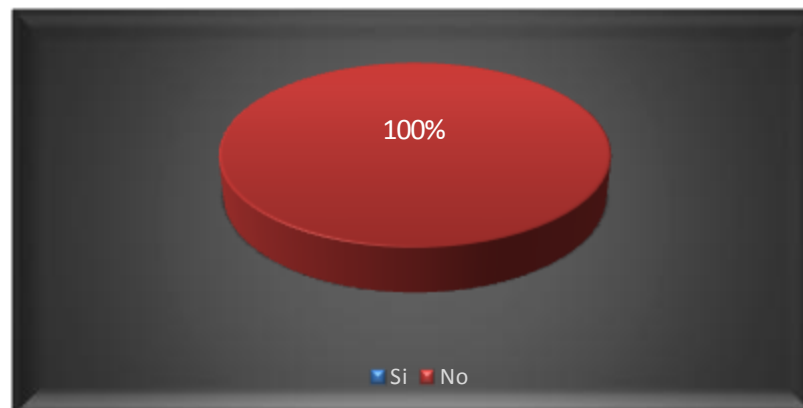
de contabilidad asegura que los recibos de caja no son recibidos al momento, sino que son dejados en la gerencia administrativa, sin notificar que se encuentran en el área, lo cual hace que los recibos no lleguen de manera inmediata a la contabilidad. Esto indica que no son registrados correcta y oportunamente los abonos de las cuentas por cobrar a los trabajadores, lo cual hacen que los saldos de dicha cuenta no sean reales.

**Ítem N° 12: ¿Considera usted que cuándo se registra en caja una factura por cobrar al trabajador, esta información es transmitida inmediatamente al departamento de recursos humanos?**

**Cuadro N° 14: Notificaciones a Recursos Humanos.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 12: Comunicado al departamento de Recursos Humanos.**

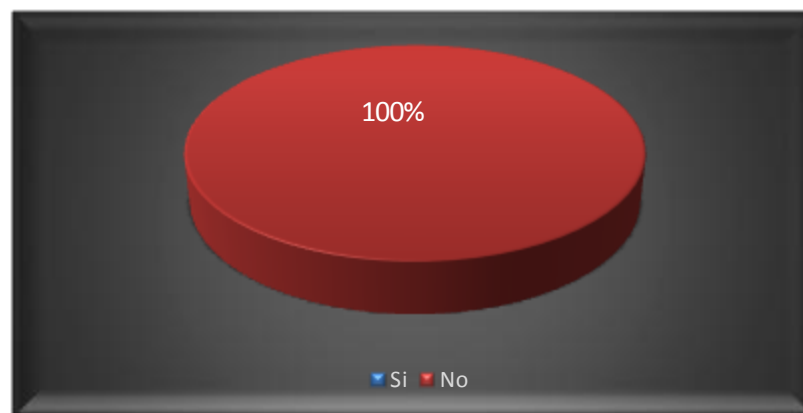
**Análisis:** El total de la muestra indica que no se notifica a recursos humanos cuando se registra una factura por cobrar al trabajador, sino que esta es dejada en la gerencia administrativa para ser firmada, y luego de allí esta debería ser remitida a recursos humanos para ser descontada en nómina, es importante mencionar que recursos humanos tampoco recibe notificación de que estas facturas están en la gerencia administrativa, lo cual hace que este departamento desconozca la transacción y no descuenta en nómina oportunamente, afectando así la gestión de cobranza.

**Ítem N° 13: ¿Considera usted que se llega a un acuerdo hablado sobre el método de cobro entre la empresa y los trabajadores?**

**Cuadro N° 15: Comunicación con el trabajador.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
Totales	6	100%

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 13: Acuerdo de cobro entre las partes interesadas.**



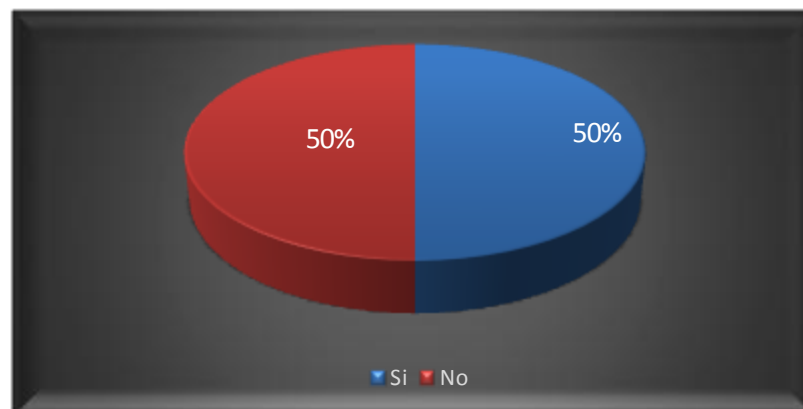
**Análisis:** El total de la muestra afirma que no se llega a un acuerdo entre las partes de cómo se llevará a cabo el cobro de dichas cuentas, ya que se asume que el método será por deducción en nómina, sin embargo, el trabajador tiene la opción de cancelar por caja, al no tener esto establecido genera desorden, y así mismo puede generar desconfianza, debido a que el trabajador no sabe en cuantas cuotas será descontada la factura, ni en cuanto tiempo terminará de pagarla ya que no se acuerda con el departamento de Recursos Humanos.

**Ítem N° 14:** ¿Considera usted que existe una comunicación efectiva entre el departamento de caja, contabilidad y recursos humanos para así llevar de manera eficiente el control sobre las cuentas por cobrar a los trabajadores?

**Cuadro N° 16: Comunicación interdepartamental.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	50.00%
NO	3	50.00%
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cárdenas (2021)



**Grafico N° 14: Comunicación interdepartamental Efectiva**

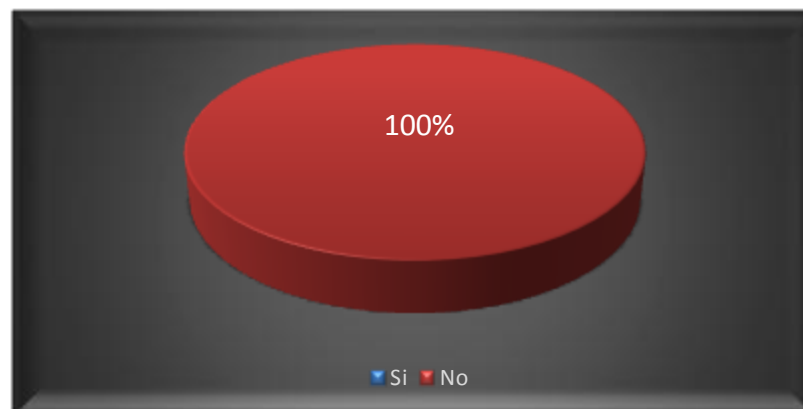
**Análisis:** La mitad de la muestra afirma que si existe una buena comunicación interdepartamental, mientras la otra mitad niega que exista, es decir los entrevistados consideran que existe una incertidumbre, mientras unos afirman otros niegan (no existe seguridad de una comunicación efectiva entre el departamento de caja, contabilidad y recursos humanos para así llevar de manera eficiente el control sobre las cuentas por cobrar a los trabajadores), esto se debe a que una parte de la muestra se encarga de transmitir la información necesaria, cabe destacar que no es de manera directa hacia los departamentos, esto no asegura que la información llegue al destino, ni que lo haga de manera oportuna y clara, habiendo así disfunción en la comunicación.

**Ítems 15: ¿Considera usted que se le notifica al empleado oportunamente cuando ha terminado de cancelar su deuda?**

**Cuadro N° 17: Notificación al trabajador.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Cárdenas (2021)**



**Grafico N° 15: información al trabajador**

**Análisis:** Los consultados de la muestra afirma que no se informa al trabajador en cuanto la deuda esta saldada, sino que se le entrega la factura original o el respectivo recibo, pero no de manera inmediata, sino cuando el trabajador por otras razones se dirige a recursos humanos.

A continuación, se da respuesta al tercer objetivo específico de esta investigación, en vista al diagnóstico realizado tras analizar los resultados, el cual ha arrojado la necesidad de establecer lineamientos que mejoren la comunicación entre los trabajadores y departamentos encargados de las cuentas por cobrar a los trabajadores, esto con la finalidad de que todas las partes involucradas tengan un participación activa y se pueda llevar una gestión eficiente, ordenada y fiable sobre este ámbito.

### **Lineamientos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar a trabajadores del Centro Materno Infantil Policlínica Concepción, C.A.**

- 1- Informar a la gerencia administrativa sobre la solicitud del crédito:** Una vez solicitado el crédito por el trabajador en caja por concepto de servicios prestados, o en recursos humanos por préstamo o adelanto de sueldo, se debe informar inmediatamente a la gerencia administrativa para su aprobación.
- 2- Emitir el documento correspondiente para el inicio del proceso crediticio:** Una vez aprobado el crédito emitir la factura o recibo según sea el caso.
- 3- Prestar el servicio solicitado o gestionar el abono en cuenta:** Una vez emitido el documento correspondiente, proceder a la prestación del servicio solicitado o gestionar la orden de pago junto al departamento de contabilidad para ser abonada en la cuenta bancaria del trabajador.
- 4- Verificar la transacción y comunicarla:** El documento emitido será remitido a la gerencia para ser firmada como signo de verificación y aprobación, luego esta deberá comunicar al departamento de recursos humanos que el documento ya se encuentra revisado y firmado, para iniciar el proceso de registro en nómina, ya que el registro contable se realiza automáticamente por el sistema informático.
- 5- Llegar a acuerdos mutuos con el trabajador:** El departamento de recursos humanos habrá de convocar al trabajador, para estipular el monto de las cuotas, el método de pago, y el tiempo en el que se ha de cancelar la deuda.
- 6- El trabajador firmará constancia:** Una vez llegado a un acuerdo con el trabajador, este procederá a firmar la factura o recibo, con la intención de dejar

constancia de que este ha aceptado los montos allí establecidos, y como se compromete a asumir la deuda con responsabilidad.

- 7- Recursos Humanos registrará la deuda:** Se incluirá la deuda en el módulo de nómina.
- 8- Comunicación interdepartamental sobre los abonos de la cuenta:** Cada quincena recursos humanos deberá enviar un reporte de los descuentos por concepto de cuentas por cobrar a los trabajadores a contabilidad y a caja de emergencia, esto con la intención de que contabilidad pueda registrar los abonos de esta cuenta de manera oportuna, presentando así saldo reales, y asimismo las cajas sepan el estatus de la cuenta por cobrar, con intención de que si un trabajador tiene la intención de hacer un abono en caja, sepa cuál es el monto pendiente.
- 9- Remitir recibos a Recursos Humanos:** En caso de realizarse un abono en caja, las cajas deberán remitir a recursos humanos la copia del recibo emitido de manera inmediata, para que este pueda modificar el saldo pendiente por descontar en nómina, ya que este abono quedaría registrado automáticamente en la contabilidad de la empresa, pero no en el módulo de nómina, evitando así que se pueda descontar demás al trabajador
- 10- Reporte de cobro al trabajador:** Una vez cancelada la deuda, se procederá a informarle al trabajador, y a entregarle un recibo con la información detallada de cada descuento y/o abono realizado.

## **MOMENTO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

En este momento de la presente investigación, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, con la intención de servir de ayuda al Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción, C.A, para optimizar la gestión de registro y cobro de las cuentas por cobrar a los empleados proporcionando eficiencia y fiabilidad en dicha gestión, y asimismo reducir el margen de error en esta.

#### **Conclusiones**

En relación al primer objetivo específico, se diagnosticó la situación actual de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A, por lo cual se concluye que la principal falla consiste en la falta de comunicación entre los departamentos involucrados y los trabajadores, ya que debido a esto, no se hacen los registros correspondiente de manera oportuna, además esto ha incurrido en que se cometan errores en el cobro a los trabajadores, así mismo se detectó la falta de control de la administración de la empresa sobre esta gestión tan relevante, al grado de no haber establecido modalidades o lineamientos para el tratamiento de dichas cuentas, y a su vez se detectó la falta de formalismo en las actividades inherentes en dicha materia.

En cuanto al segundo objetivo específico, se describió el proceso del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A., por lo cual se puede concluir que en los procedimientos para el área de cobranzas de la empresa se presentan deficiencias sobre todo en lo referente a que el Departamento de Recursos Humanos no comunica los descuentos en nómina por concepto de cuentas por cobrar a los trabajadores, por otro lado, la Gerencia Administrativa tampoco se informa a Recursos Humanos cuando se registra una factura por cobrar al trabajador, sino que esta es dejada en la gerencia administrativa para ser firmada, y luego ser remitida a recursos humanos para ser descontada en nómina,

Adicional a esto, se considera en la empresa que existe una incertidumbre en cuanto a que no existe seguridad cuándo se realiza un abono a la cuenta por cobrar al trabajador esto es informado oportunamente a la contabilidad y al mismo tiempo, se manifiesta incertidumbre por cuanto no existe seguridad de una comunicación efectiva entre el departamento de caja, contabilidad y recursos humanos para así llevar de manera eficiente el control sobre las cuentas por cobrar a los trabajadores.

En otro orden de ideas, se considera que no se establecen por acuerdos mutuos un método de cobro, ya que una factura puede ser descontada de nómina, o puede ser pagada por caja, en contraposición a esto, se considera las cuentas por cobrar a los trabajadores no afectan de manera drástica la liquidez de la empresa y esto se debe a que existe un límite de crédito para ser concedido a cada trabajador, asimismo, tienen un plazo establecido entre dos y 5 quincenas para ser cancelado en su totalidad.

Finalmente, en relación al tercer objetivo específico, se han diseñado lineamientos que mejoran la comunicación entre los trabajadores y los departamentos involucrados en las cuentas por cobrar a los trabajadores, y que a su vez establezcan un orden en la realización de las actividades inherentes al tema, llevando así un mejor control sobre esta gestión contable y administrativamente.

### **Recomendaciones**

En función de las conclusiones obtenidas de este trabajo de investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Se le sugiere a la gerencia administrativa retomar el control sobre la gestión de las cuentas por cobrar a los trabajadores, a través de la supervisión de las actividades inherentes, esto a través de un informe de gestión que se es exigido a cada uno de los jefes de departamento.

Asimismo, se sugiere a realizar las actualizaciones correspondientes al sistema informático de la empresa, de manera tal, que, así como los registros de caja se reflejan en el módulo de contabilidad, se reflejen los descuentos realizados en el módulo de nómina, lo cual facilitaría mucho los registros oportunos de estos descuentos.

Por último, se recomienda al Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A, a la creación de un manual de procedimientos sobre el registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores, donde se tomen en cuenta los lineamientos presentados en esta investigación, con la intención de garantizar mejoras en comparación a la gestión actual sobre estas cuentas, dentro del ámbito contable y administrativo.

## REFERENCIAS

Aranguren, Pérez y Pérez (2017) *“Estrategias Gerenciales Para Optimizar El Sistema De Cobranzas En La Empresa Cosan, C.A.”* Cojedes, Venezuela

Arreaza, Q. (2008) *“Normas Internacionales De Contabilidad (NIC), Relativas A Instrumentos financieros (32 y 39). Impacto En Las Instituciones Financieras Venezolanas”*. Caracas, Venezuela.

Baptista, Chirinos, Coda y Salas (2017) *“Diseño De Un Sistema De Control Interno De Los Rubros De Cuentas Por Cobrar Y Cuentas Por Pagar De La Empresa Supply Arepas, C.A.”* Maracaibo, Venezuela

Chávez y Laconi (2021) *“Evaluación De La Gestión De Cuentas Por Cobrar Comerciales Para Determinar La Eficiencia De Las Políticas De Créditos Y Cobranzas En La Empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta De Mejora”* Chiclayo, Perú

Díaz (2018) *“Análisis De Las Cuentas Por Cobrar En Las Pequeñas Empresas De Calzado: Caso “Hércules Infantil”*. Ambato, Ecuador.

Goyo, B y Oliveros, B (2014) *“Lineamientos De Control En Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Dimo, C.A.”*. Carabobo, Venezuela

Pacheco, J. (2017) *“Propuesta De Control Interno Para Cuentas Por Cobrar En La Empresa Promocharters”*. Guayaquil, Ecuador.

Torres (2021): *“Pautas Para Optimizar Las Cuentas Por Cobrar Del Departamento De Administración De Heladería Obelisco GTP, C.A”* Lara, Venezuela

<https://blog.contpaqi.com/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar>

<https://concepto.de/administracion/>

<https://niifpymes-venezuela.blogspot.com/2015/01/aplicacion-de-las-niif-en-venezuela.html>

<https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-herandez-sampieri/>

<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/los-antecedentes-en-una-investigacion.html>

<https://www.anfix.com/blog/contabilidad-basica/que-es-y-para-que-sirve-la-contabilidad>

<https://www.gestiopolis.com/administracion-que-es/>

<https://www.monografias.com/trabajos93/control-interno-cuentas-cobrar/control-internocuentas-cobrar.shtml>

<https://www.monografias.com/trabajos94/que-es-la-contabilidad/que-es-la-contabilidad.shtml>

<https://niifpymes-venezuela.blogspot.com/2015/01/aplicacion-de-las-niif-en-venezuela.html>

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/2CapituloIIBasesTeoricastfc.pdf?sequence=6>



**ANEXO A**  
**ORGANIGRAMA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL**  
**POLICLÍNICA LA CONCEPCIÓN, C.A.**



CENTRO MATERNO INFANTIL POLICLINICA LA CONCEPCION C.A  
08506100-2

RIF: J-

Dirección: Carrera 19  
esquina de la Calle 57.

ORGANIGRAMA

FECHA: NOV. 2019

ELABORADO POR: ING. JAVIER LISCANO

AREA: HSL

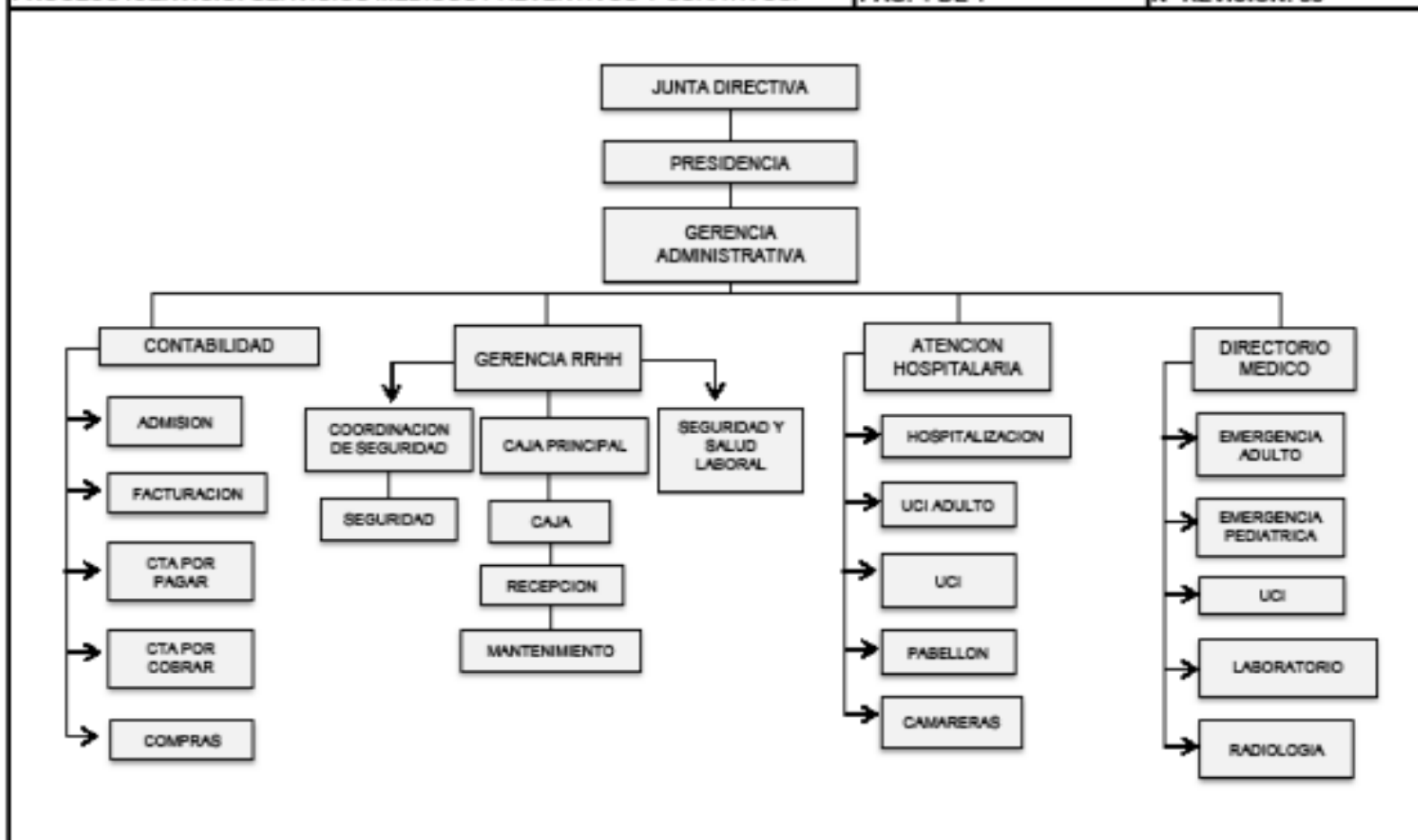
N° TRABAJADORES: 147

N° DEPARTAMENTOS: 11

PROCESO /SERVICIO: SERVICIOS MEDICOS PREVENTIVOS Y CURATIVOS.

PAG: 1 DE 1

N° REVISION: 00



**ANEXO B**  
**CUESTIONARIO**

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

A continuación, se presenta el Instrumento, que servirá de base para desarrollar la investigación, titulada: *Lineamientos Para Optimizar La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar A Trabajadores Del Centro Materno Infantil Policlínica Concepción, C.A.* la cual es realizada por María Fernanda Cárdenas Escalona para optar al título de Técnico Superior Universitario en Contaduría.

La información aquí suministrada, serán sumadas y reportadas en el trabajo especial de grado, tratándose con la más absoluta confidencialidad y será utilizada únicamente para los fines investigativos de este estudio, con fines estrictamente científicos.

Los objetivos de esta investigación son:

- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.
- Describir el proceso del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.
- Elaborar lineamientos para mejorar la comunicación entre los trabajadores y departamentos encargados de las cuentas por cobrar a los trabajadores.

Sin otro particular al que hacer referencia y agradeciéndole de antemano la colaboración prestada, se despide de usted, Atentamente. María Cárdenas

<b>items</b>	<b><i>Preguntas para Diagnosticar y describir la situación actual de los procesos del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.</i></b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿Considera usted que cuando el trabajador solicita algún tipo de crédito a la institución, ya sea en el área de caja u otro departamento, este es inmediatamente notificado a la Gerencia Administrativa?		
<b>2</b>	¿Considera usted que una vez aprobado el crédito al trabajador, la gerencia administrativa firma los documentos correspondientes como signo de aprobación de la transacción?		
<b>3</b>	¿Cree usted que actualmente existen lineamientos establecidos sobre la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores?		
<b>4</b>	¿Cree usted que actualmente existen lineamientos establecidos sobre la gestión de cuentas por cobrar a los trabajadores?		
<b>5</b>	¿Considera usted que una vez que el trabajador adquiere la deuda con la institución, esta firma un documento que sirva de soporte para respaldar la transacción? (Factura, recibo, entre otros)		
<b>6</b>	¿Cree usted que la concesión de un crédito al trabajador es registrado de manera inmediata en la contabilidad de la empresa?		
<b>7</b>	¿Considera usted que el registro contable de las cuentas por cobrar a los trabajadores se realiza de manera eficiente y conforme los principios de contabilidad generalmente aceptados?		
<b>8</b>	¿Cree usted que cuándo se genera un crédito al trabajador por concepto de facturas, queda establecido el método de cobro quedara sometido?		
<b>9</b>	¿Considera usted que se presentan incidencias con la liquidez de la empresa a causa de las cuentas por cobrar a los trabajadores?		
<b>10</b>	¿Considera usted que cuándo Recursos Humanos realiza un descuento en nómina por crédito a los empleados este es informado inmediatamente a la caja y al departamento de contabilidad?		
<b>11</b>	¿Considera usted que cuándo se realiza un abono a la cuenta por cobrar al trabajador es informado oportunamente a la contabilidad?		

<b>items</b>	<i>Preguntas para Diagnosticar y describir la situación actual de los procesos del registro y cobro de las cuentas por cobrar a los trabajadores en la empresa Centro Materno Infantil Policlínica La Concepción C.A.</i>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>12</b>	¿Considera usted que cuándo se registra en caja una factura por cobrar al trabajador, esta información es transmitida inmediatamente al departamento de recursos humanos?		
<b>13</b>	¿Considera usted que se llega a un acuerdo hablado sobre el método de cobro entre la empresa y los trabajadores?		
<b>14</b>	¿Considera usted que se llega a un acuerdo hablado sobre el método de cobro entre la empresa y los trabajadores?		
<b>15</b>	¿Considera usted que se le notifica al empleado oportunamente cuando ha terminado de cancelar su deuda?		