



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL ENVÍO DE EXPEDIENTES A COBRANZA
EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA
EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

Autores:

González, Yetson

Sulbarán, Diana

Campus Bárbula, junio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL ENVÍO DE EXPEDIENTES A COBRANZA
EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA
EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

Tutor:
Rumbo Daniel

Autores:
González, Yetson
Sulbarán, Diana

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en
Administración Comercial**

Campus Bárbula, junio de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL ENVÍO DE EXPEDIENTES A COBRANZA
EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA
EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

Tutor:
Rumbo, Daniel

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública
Por: **Daniel Rumbo**
C.I: **12.750.394**

Campus Bárbula, junio de 2015



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



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 1059

Periodo: 1S-2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL ENVÍO DE EXPEDIENTES A COBRANZA EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

Elaborado y Presentado por:

GONZÁLEZ YETSON	18857781	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
SULBARAN DIANA	18034002	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del/la Profesor (a) C.I.: reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

JURADOS

DANIEL RUMBO
MIEMBRO PRINCIPAL -
TUTOR

COORDINADOR

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los tres (17) días del mes de julio del año 2015

DEDICATORIA

A Dios santo por darme la vida e iluminarme en cada paso que doy atendiendo mis oraciones, y ser el principal protagonista en todo lo que tengo, lo que he logrado y lo que está por venir.

A mis padres por ser mi apoyo en todo momento, mi guía, por ser esa marca personal y un gran referente en mi vida.

A mis hermanos y amigos por ser participe en mis logros estando presentes en todo momento.

A Diana por ser mi compañera en muchas fases de mi carrera y estar conmigo en este logro alcanzado.

Yetson González

DEDICATORIA

A Dios: *Por haberme permitido llegar a este punto de mi vida, por haberme dado salud y resistencia en los momentos difíciles. Además de su infinito amor y misericordia.*

A mi Madre Carmen: Por haberme apoyado en todo momento, por sus cuidados, sus valores, su creatividad y sus enseñanzas, por la motivación constante, por estar siempre, pero más que nada por su amor.

A mi Padre Enrique: Por el ejemplo de trabajo duro, constancia y dedicación que siempre lo caracterizan, el valor y las ganas de salir adelante que siempre me han impulsado por haberme dado tanto, y por su amor.

A mi Hermanita Nathaly: Que a pesar de ser mi hermana menor me ha brindado su amor, apoyo y colaboración y por siempre estar presente en mi vida.

A mis familiares y Amigos: A mis Abuelos Carmen María y Ramón José, María Francisca y Ramón que desde el cielo sé que me apoyas, a mis tías Ara y Betty y a todas mis tías y tíos por estar pendiente de mis estudios, a mis amigos del Combo Feliz por su motivación constante y su mano amiga.

A Eduardo: por llegar a mi vida en estos momentos y llenarla de felicidad y amor. Y a todas aquellas personas que directa o indirectamente me han ayudado.

Y por último a Yetson: mi compañero de tesis y de carrera por compartir conmigo trabajos, anécdotas, risas y lágrimas. Y compartir este logro tan esperado.

Diana Sulbarán

AGRADECIMIENTOS

Gracias a nuestro Dios santo el cual nos apoyó nos ilumino a no desmayar sino a siempre seguir adelante hasta el final, y poder hoy alcanzar un logro más.

A nuestros padres, por su paciencia, constancia y preocupación, por brindarnos siempre su apoyo en cada momento a lo largo del desarrollo de nuestra carrera.

Al profesor Daniel Rumbo por su dedicación, orientación en nuestro proyecto grado, a los diferentes expertos en el área los cuales nos brindaron su apoyo ayúdanos a encaminarnos de la mejor manera.

A nuestros amigos y a esas personas que aun sin saber su nombre fueron fuente de motivación e inspiración y de una u otra forma hicieron posible el logro de esta meta.

A la Universidad de Carabobo esa Casa de estudios forjadora de verdades la cual nos brindó la oportunidad de aprender, avanzar y hoy alcanzar nuestra meta.

Yetson González

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Enrique y Carmen por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi hermana por ser parte importante de mi vida, por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir, por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

A toda mi familia, a mis amigos y mis compañeros de trabajo por sus palabras de aliento, apoyo constante. Les agradezco toda la ayuda incondicional. Que aunque no los nombre saben quiénes son.

A Eduardo, por llegar a mi vida cuando menos lo esperaba, por haberme apoyado y sobre todo por su paciencia.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis profesores: en especial a nuestro tutor Daniel Rumbo. Por haber compartido con nosotros sus conocimientos.

Gracias Economista Juan Luis por creer en mí, y habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestra tesis profesional en PLI y por todo el

apoyo y facilidades que nos fueron otorgadas en la empresa. Por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

A Yetson por haber sido un excelente compañero de tesis y amigo, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación.

Diana Sulbarán



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL ENVÍO DE EXPEDIENTES A COBRANZA
EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA
EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

Autores: González, Yetson y Sulbarán, Diana

Tutor: Lcdo. Daniel Rumbo

Fecha: Junio, 2015

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general proponer estrategias basadas en el proceso de control interno al departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A., que agilicen la cobranza. Se trata de una investigación aplicada cuya modalidad es de proyecto factible con diseño de campo, tomando en cuenta que los datos se extrajeron directamente de la realidad donde se desarrollan los hechos. Para la recolección de los datos se aplicaron dos entrevistas semiestructuradas: las cuales se realizaron al analista de documentación y al analista de facturación, ambas para darle respuesta a los objetivos de estudio. También se utilizó la observación directa, la cual mediante una lista de cotejo se pudo verificar lo que ocurre en el departamento. Por lo que la propuesta planteada se basa en el informe COSO que comprende cinco componentes; Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y por último la Supervisión. Para llevar a cabo un óptimo control interno del funcionamiento de las actividades operativas de departamento, se pudo concluir que los factores externos e internos que afectan el envío eficiente de las facturas al cobro tienen que ver con la escases de controles que existen en los procesos operativos existentes, y la falta de mecanismos que evalúen continuamente el funcionamiento de los mismos, por tanto es de vital importancia convertir dichos factores en oportunidades de mejora que sean generadores de información constante para el departamento de facturación y documentación y así para la institución, logrando la optimización oportuna de los procesos.

Palabras claves: Control Interno, Informe COSO



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL INFORME COSO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL ENVÍO DE EXPEDIENTES A COBRANZA
EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA
EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

Autores: González, Yetson y Sulbarán, Diana

Tutor: Lcdo. Daniel Rumbo

Fecha: Junio, 2015

SUMMARY

The research has the general objective to propose based on internal control process the billing department strategies and documentation company Policlínica Las Industrias, CA, to expedite the charge. This is applied research whose modality is feasible project with camp design, taking into account that data extracted directly from reality where events unfold. Which they were carried analyst documentation and billing analyst: To collect data two semi-structured interviews were applied, both to give him response to the aims of study. Direct observation was also used, which means a checklist could verify what is happening in the department. By what the raised offer is based on the COSO report five components; Environment of Control, Risk evaluation, Activities of Control, Information and Communication, and finally the Supervision, to perform an optimum operation of internal control department operating activities. It was concluded that external and internal factors affecting the efficient delivery of invoices for payment deal with the shortage of existing controls and existing business processes, and the absence of mechanisms to continuously assess the operation thereof, therefore it is vital to convert these factors into opportunities for improvement and constant generators for the billing department and documentation information and same for the institution, achieving timely process optimization.

Keywords: internal control, COSO report.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



FORMATO DE POSTULACIÓN TUTORIAL

Yo, **Daniel Rumbo**; titular de la Cédula de Identidad V.-**12.750.394**, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
YETSON JOSÉ GONZÁLEZ MEDINA	V-18.857.781	0414-0444971	yetson_18@hotmail.com	AC
DIANA CAROLINA SULBARÁN VÁZQUEZ /	V-18.034.002	0414-3433230	sulbaranvazquez@gmail.com	AC

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: **AUDITORIA FINANCIERA Y DE PROCESOS**

Línea: **CONTABILIDAD Y SUS PROCESOS FINANCIEROS**

Interrogante: **¿Es la auditoria administrativa una disciplina fundamental para abordar procesos de cambio organizacionales?**

Firman:

Tutor:

Nombre y Apellido: Daniel Rumbo

C.I.: **V.-12.750.394**

E-mail: danielrumbo_uc@hotmail.com

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido: Yetson González

E-mail: yetson_18@hotmail.com

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido: Diana Sulbarán

E-mail: sulbaranvazquez@gmail.com

En Valencia a los tres (03) días del mes de junio del año 2015



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables
Profesor de Investigación Aplicada: Campos Víctor **Tutor:** Rumbo Daniel **Título del Proyecto:** Propuesta de Control Interno Basado en el Informe COSO para la Optimización del Envío de Expedientes a Cobranza en el Departamento de Facturación y Documentación de la Empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

CAPITULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	05/11/2014	Modificación de título, objetivos, planteamiento del problema.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	10/11/2014	Revisión y modificación de citas textuales y justificación del problema	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	12/11/2014	Cambio en la redacción del planteamiento del problema, mejorar causas y consecuencias sobre los argumentos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	21/11/2014	Revisión general y ajuste en detalles de redacción	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.
Profesor de Investigación Aplicada: Campos Víctor **Tutor:** Rumbo Daniel **Título del Proyecto:** Propuesta de Control Interno Basado en el Informe COSO para la Optimización del Envío de Expedientes a Cobranza en el Departamento de Facturación y Documentación de la Empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

CAPITULO II	Se si ón	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico	1. -	03/12/2014	Modificación en el fundamento de las bases teóricas, ausencia de la reseña histórica de las actividades que desarrolla la empresa.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2. -	12/01/2015	Mejorar los conceptos de las bases teóricas y de la definición de términos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3. -	19/01/2015	Adicionar antecedentes, modificar los existentes, ampliar el desarrollo del contenido en las bases teóricas.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4. -	21/01/2015	Revisión general y ajuste en detalles de redacción.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.
Profesor de Investigación Aplicada: Campos Víctor **Tutor:** Rumbo Daniel **Título del Proyecto:** Propuesta de Control Interno Basado en el Informe COSO para la Optimización del Envío de Expedientes a Cobranza en el Departamento de Facturación y Documentación de la Empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	30/01/2015	Revisión del cuadro técnico metodológico y la modalidad del tipo de investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	02/02/2015	Modificación del instrumento de recolección de información.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	18/02/2015	Revisión general y ajuste en detalles de redacción.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO



Período Lectivo: 1S/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables
Profesor de Investigación Aplicada: Campos Víctor **Tutor:** Rumbo Daniel **Título del Proyecto** Propuesta de Control Interno Basado en el Informe COSO para la Optimización del Envío de Expedientes a Cobranza en el Departamento de Facturación y Documentación de la Empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	14/04/2015	Modificación de los instrumentos de recolección de datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	23/04/2015	Cambio en la estructura de la presentación e interpretación de los resultados.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	30/04/2015	Mejora de análisis de Cuadro de Categorización de los Resultados de la entrevista y la lista de cotejo. Revisión de Matriz DOFA.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	04/05/2015	Revisión general y ajuste en detalles de redacción.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO



Período Lectivo: 2S/2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables
Profesor de Investigación Aplicada: Campos Víctor **Tutor:** Rumbo Daniel **Título del Proyecto:** Propuesta de Control Interno Basado en el Informe COSO para la Optimización del Envío de Expedientes a Cobranza en el Departamento de Facturación y Documentación de la Empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	08/05/2015	Presentar y Justificar la factibilidad de la propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	11/05/2015	Desarrollar puntualmente los objetivos y estructura de la propuesta.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	18/05/2015	Ampliar desarrollo de los objetivos y adaptarlos a las estrategias planteadas en la matriz DOFA.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
4.-	31/05/2015	Revisión general, ajuste en detalles de redacción, mejoras en cuanto a conclusiones y recomendaciones.	Tutor:	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VII
Resumen	X
Formato de Postulación Tutorial	XII
Control de Etapas del Trabajo de Grado	XIII
Índice de Cuadros	XX
Índice de Gráficos	XXI
Introducción	22
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	24
Objetivos de la Investigación	29
Objetivo General	29
Objetivo Específico	29
Justificación e Importancia de la Investigación	30
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	32
Bases Teóricas	37
Definición de Términos	54
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación	55

Tipo de Investigación	56
Unidades de Estudios	58
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
Procesamiento de Datos	61
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	64
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	
Descripción de la Propuesta	78
Conclusiones	110
Recomendaciones	112
Referencias Bibliográficas	113
Anexos	116

ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

CUADRO No.	Pág.
1. Técnico Operativo	62
2. Categorización de la información de la entrevista realizada al Analista de Facturación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.	65
3. Categorización de la información de la entrevista realizada al Analista de Documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.	70
4. Lista de Cotejo aplicada al Departamento de Facturación y Documentación de Policlínica Las Industrias, C.A.	74
5. Matriz DOFA de los factores Internos y Externos que generan demora el envío de expedientes a cobranza.	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Descripción del Proceso de Facturación y Documentación.	84

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones, para que funcionen eficientemente los procesos en los diferentes departamentos, es necesario contar o tener establecidos previamente controles internos, que coadyuven a mejorar los procesos o a realizarlos de una manera confiable.

Es por ello, que se presenta la siguiente investigación la cual tiene como objetivo general proponer estrategias basadas en el proceso de control interno al departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A., que agilicen la cobranza, ya que se presentan demoras para enviar el expediente al cobro, de igual manera se generan devoluciones de las facturas por parte de las aseguradoras. La presente investigación se estructura de la siguiente manera:

En primer lugar se presenta el capítulo I, el cual contiene el planteamiento del problema, el objetivo general y objetivos específicos, de igual manera la justificación de la investigación, la cual señala los beneficios obtenidos con la elaboración de este estudio.

El capítulo II, donde se presentan los antecedentes de la investigación o trabajos previos a la misma, las bases teóricas y legales. En este aparte también se incluye la definición de términos básicos que son conceptos que se esclarecen a los posibles lectores del trabajo.

El capítulo III, se describen todos los aspectos relacionados con la metodología de la investigación aplicada según el tipo de estudio.

En el Capítulo IV, se presenta el análisis de los resultados arrojados con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para darle paso al Capítulo V, en el cual se realiza la propuesta de la investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones son perturbadas por factores externos e internos que afectan sus operaciones de manera constante, muchos de estos factores se traducen en la falta de controles administrativos adecuados. Toda empresa sigue un proceso administrativo el cual se basa en cuatro funciones básicas que se conocen como: la planeación, organización, dirección y control. Fayol (2002:7) determina que para desarrollar las actividades empresariales se debe "prever y planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar". Los cuales son elementos esenciales de la gestión, proceso que se extiende por toda la estructura de la organización.

De manera similar, las organizaciones utilizan muchos recursos distintos en la búsqueda de sus metas y objetivos. El autor Reyes Ponce (2005: 212) define: "la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados". Por lo que, al igual que las funciones administrativas, estos recursos por lo general también se pueden clasificar en cuatro grupos: recursos humanos, financieros, físicos o de información. Todo esto conlleva al logro eficiente de las metas organizacionales.

A través del tiempo, las organizaciones se han establecido de acuerdo a sus necesidades y su procedimiento de control ha llevado un proceso de perfeccionamiento para que las personas efectúen sus actividades de forma diaria. Por lo tanto, la visualización de las líneas de mando y las atribuciones que corresponden a cada departamento en una organización, deben estar dirigidas por personas. Sin embargo, los procedimientos de control diseñados en una entidad podrían ser de distinta naturaleza, según el tipo de trabajo que las personas ejecuten; por cada nivel de gerencia podrían existir procedimientos de control distintos, dentro de un mismo sistema de control interno.

Por consiguiente, cuando se habla de control se debe partir de la clarificación de este concepto en el contexto de la gerencia, por lo cual se trae a colación lo que señalan Stoner, Freeman y Gilbert (2007: 13), “La función de control incluye todas las actividades que el administrador lleva a cabo en su intento por asegurar que los resultados reales concuerden con los planificados”. Acotan los autores, que el control de la gerencia es eficaz cuando se han establecido estándares para las variables que deben controlarse, cuando hay información disponible para evaluar los estándares establecidos y cuando los administradores pueden tomar medidas correctivas al desviarse estas variables de su estado deseable o su estándar. En consecuencia, según los autores previamente citados, toda planificación del mundo tendrá poco valor si la gerencia no establece sistemas de control, dado que la planificación y el control son funciones de la gerencia estrechamente relacionadas.

En este sentido, se debe precisar que los objetivos constituyen el fin último que se desea lograr con una determinada acción o plan, el cual está

conformado por metas que pueden entenderse como pequeños objetivos cuantificables. De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que el objetivo es el resultado final de una serie de metas y procesos, es decir, que es la cristalización de un plan de acción o de trabajo conformado por metas. Habiendo concretado lo referente a los estándares, objetivos y metas, conviene ahora destacar que dentro del proceso gerencial que se desarrolla en una determinada empresa, se entiende que cualquier organización, en virtud de su propia dinámica, requiere de un eficaz control interno de sus actividades, ya que el mismo constituye un instrumento de singular importancia, por cuanto permite a los administradores medir los resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones y el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos; incluye tanto los de carácter financiero, como los operacionales, administrativos y gerenciales.

Por este motivo, es comprensible pensar, que el desarrollo que pueda alcanzar una empresa en un entorno de tantas dificultades como se presenta actualmente en Venezuela, definitivamente debe fundamentarse en la eficiencia que sea capaz de conseguir, de los recursos humanos con excelente capacitación técnica, en el aspecto administrativo, en equipos adecuados y en métodos de control efectivos; para lo cual se tiene que partir de la eficiente y racional aplicación de mecanismos de control administrativo, de manera tal que todos esos factores conlleven al logro del éxito gerencial que toda organización requiere para su supervivencia.

De lo antes expuesto, se desprende la relevancia del control interno, por lo que se considera fundamental este aspecto, y lo que orienta sobre la necesidad de adoptar una cultura organizacional enfocada en la filosofía de mejoramiento continuo, para optimizar los recursos, evitar fraudes y

corrupción en una determinada organización, entendiendo por mejoras lo que define Harrington (2007:56) en el sentido que “mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”. Uno de los enfoques más utilizados por las empresas es el planteado en el informe COSO, el cual materializa la organización que se espera de una gestión de control en solo cinco componentes, con el propósito de optimizar procesos administrativos en todos los ámbitos.

Por otra parte, dentro del cúmulo de actividades que se desarrollan en una organización, la facturación es de especial interés pues es la que permite generar tesorería a la misma, siempre y cuando ésta se realice de manera ágil, completa, clara y correcta; así mismo la oportuna liquidación de las cuentas de cada uno de los usuarios que asisten a la institución, la cual consiste en cobrar y recaudar el valor de los servicios prestados es de fundamental importancia ya que permite la obtención de los ingresos que garantizan la supervivencia, crecimiento y desarrollo de la organización. La empresa Policlínica Las Industrias, C.A. prestadora de servicio de salud privada, actualmente cuenta con un escaso control de las actividades operativas y de gestión en el Departamento de Facturación y Documentación, por lo tanto vale la pena destacar los pasos del proceso que se desarrolla en el mismo; se inicia en el Departamento de Admisión cuando se presta la atención al paciente, se realiza la identificación, verificación y clasificación de datos, dándole inicio así al proceso financiero (a quién se le va a pasar la cuenta: seguro, empresa, particular, entre otros). Se recopila la documentación: mecanismo mediante el cual se reúne toda la información de las actividades, procedimientos y consumos generada por el paciente y producida por cada servicio. Se clasifica de acuerdo a la unidad funcional de

las entidades responsables del pago. El registro de gastos se debe realizar diariamente para evitar el represamiento. Se procede a enviar la documentación generada por el paciente dependiendo del responsable del pago de la cuenta, ya sean aseguradoras, empresas convenios, entre otras. Luego de finalizado el proceso respectivo por el Departamento de Admisión pasa a manos del personal de facturación para la respectiva elaboración de la factura, arreglo y envío de cuenta; se realiza una auditoria previa para corregir los errores, se da visto bueno y se arma la cuenta por cada ente responsable, antes de enviar al Departamento de Cobranza se debe revisar expediente por expediente previendo que esté toda la documentación necesaria para la verificación por parte del seguro y dicho departamento realice el envío pertinente a cada seguro para proceder a la cobranza.

El proceso debe estar soportado por informes de gestión que contengan la información necesaria sobre las debilidades que tengan dichos departamentos. Entre las principales problemáticas está el desconocimiento por parte del personal de la documentación requerida por cada seguro en particular, la deficiencia en la recaudación de los soportes para cada factura, el tiempo de retardo de resultados de estudios como rayos x, resonancias, tomografías y biopsias, entre otros. El Departamento de Facturación y Documentación es el encargado de velar que el expediente se envíe en el menor tiempo posible al Departamento de Cobranzas, para así disminuir el tiempo empleado en el traslado del expediente desde la Clínica a los Seguros y en consecuencia reducir los tiempos de cobranzas.

Una vez descrito el proceso de facturación y tomando en cuenta las fallas que actualmente posee, es necesario plantearnos las siguientes interrogantes:

¿El Departamento de Facturación y Documentación necesita emplear un proceso para el manejo de los expedientes?

¿El tiempo de envío de los expedientes al cobro es realmente efectivo?

¿Afecta de forma directa a la gestión de cobranzas los retrasos que actualmente presenta el Departamento de Facturación y Documentación?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de control interno basadas en el informe COSO para la optimización del envío de expedientes a cobranza en el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el proceso actual de control interno que se ejecuta en el Departamento de Facturación y Documentación en la empresa Policlínica las Industrias, C.A.

Describir los factores Internos y Externos que generan demora en las Cobranzas.

Establecer estrategias de control interno de control interno basadas en el informe COSO para la optimización del envío de expedientes a cobranza en el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

Justificación

Esta investigación está orientada a desarrollar una propuesta que genere un proceso de control interno al departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A., a fin de reducir el tiempo empleado en la preparación y envío del expediente al Departamento de Cobranzas. El desarrollo de este estudio representa la necesidad de generar información confiable, veraz y oportuna, a fin de determinar la metodología a emplear para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades desarrolladas por el departamento de facturación y documentación. Las empresas necesitan crecer; y es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

Esta investigación se fundamenta en el funcionamiento operacional del departamento de facturación y documentación, así como en las posibles debilidades que pueda tener una institución hospitalaria privada y los aportes necesarios que éste brinda para su adecuado desempeño. Lo que hace necesario implementar herramientas y diseñar procedimientos que permitan lograr mecanismos que sirvan para corregir dichas debilidades, a fin de que el proceso se desarrolle con menores riesgos y mayor rentabilidad al agilizar sus mecanismos.

Es de gran importancia destacar la responsabilidad social y el compromiso que posee Policlínica Las Industrias, C.A. en el entorno donde ejerce sus funciones y presta su servicio, ya que sirven de guía a la comunidad en diferentes trabajos de asistencia social. Aunado a esto, la incorporación del procedimiento de control interno ofrece al departamento de facturación y documentación la realización de sus actividades en el tiempo previsto y de esta manera aumenta la posibilidad de cumplir con los compromisos organizacionales.

Finalmente, este trabajo de grado es importante para los investigadores, ya que con su desarrollo pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación académica en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales adscrita a la Universidad de Carabobo. En este mismo sentido, representa un antecedente válido y de consulta obligada para futuras investigaciones relacionadas con los procesos de control interno y los cambios en la gestión administrativa para el desarrollo de las organizaciones en Venezuela, enmarcada en la línea de investigación de contabilidad y sus procesos financieros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El contenido de este capítulo tiene el propósito de suministrar una serie de conceptos y proposiciones que permitan abordar la situación planteada. Por lo tanto, incluye los antecedentes de investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos que le proporcionarán al estudio una fundamentación teórica ajustada a la temática de estudio.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación representan estudios previos que sustentan los aspectos más importantes de la problemática planteada, por lo que sirven de guía a los investigadores y permiten hacer luego comparaciones sobre cómo se trató la situación en esa oportunidad, cuáles fueron los instrumentos más idóneos para el proceso investigativo y cuáles fueron las conclusiones identificadas en cada estudio. Para Tamayo y Tamayo (2003: 146) "todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema". En tal sentido, siguen a continuación los antecedentes asociados al presente trabajo de grado:

Ñungoso R. y Chirinos M. (2013) realizaron una investigación titulada **Plan de control interno de facturación para la coordinación de apoyo a la comunidad de la universidad José Antonio Páez**, para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La investigación ofrece un plan de control interno que garantice el debido

registro de los ingresos a tiempo real, para que exista concordancia con la facturación y así puedan formular el presupuesto de ingresos del programa de apoyo.

En la investigación se realizó una descripción detallada de los objetivos del plan para la construcción e implementación del mismo. La propuesta proporciona una herramienta donde se indican las normas para el proceso de facturación y así poder evaluar dicho proceso a través del sistema de control interno, que comprende las fases de: Ambiente de Control, Valoración de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y por último Monitoreo.

Con esta investigación se demuestra que los sistemas de control interno son efectivos al ser aplicados tanto a las grandes organizaciones como a las más pequeñas y donde se desarrolle cualquier actividad administrativa u operativa, debe ser vigilada de manera directa para un eficiente funcionamiento. Como se puede observar, este antecedente tiene relación con el presente trabajo de grado, ya que muestra cómo hacer un diagnóstico de los procedimientos internos a las empresas, además también explica cómo se debe implementar y crear un sistema de control interno.

Aziz, K. (2010). **Propuesta de un sistema de control interno basado en el informe caso para la optimización del proceso de nómina de la empresa Maggie Paul, C.A. ubicada en el Municipio Los Guayos - Estado Carabobo**, trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Este trabajo se enfocó en la problemática que presentaba la empresa Maggie Paul, C.A., específicamente en el Proceso de Nómina. Los mecanismos que aplica

durante este proceso no proporcionan seguridad razonable respecto al cumplimiento de requerimientos de gestión que proporcionan la efectividad y eficiencia de las operaciones.

Los investigadores optaron por proponer un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO para el Proceso de Nómina, que optimice el desarrollo de las actividades correspondientes, logrando el mejoramiento de la calidad operacional y evitando desvirtuar el carácter razonable y oportuno de los Estados Financieros de la empresa. Razón por la cual se toma como referencia este modelo de propuesta para este trabajo de investigación ya que incluye el nuevo enfoque sobre el control interno bajo el modelo del marco integrado y sus componentes para el mejoramiento de los procesos en las organizaciones.

Montilla S y Rodríguez L. (2010) en su investigación **Propuesta de procedimientos de control interno aplicando la estructura conceptual integrada (coso) en el proceso de almacén de inventarios. Caso de Estudio: Constru Market, C.A.** trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, los investigadores plantean en su problemática una falta de control en el almacén de inventarios, lo cual indica que el inventario sin el debido control interno, es una de las partidas más susceptibles a hechos fraudulentos, siendo éste uno de los problemas más graves a los que se enfrenta una empresa. El desorden puede ocasionar pérdidas significativas por reposición de inventarios, ya que se puede desconocer qué se tiene en existencias en el almacén y comprar excedentes de un producto determinado, o bien, simplemente no encontrar el material que se necesita a la hora de la venta.

Por lo que aún cuando existen políticas y procedimientos para el manejo del inventario, el personal involucrado en el mismo no tiene conocimiento de su existencia, lo que significa una clara debilidad en la comunicación e información de las pautas establecidas por la misma organización. También se observó que el personal no recibe capacitación continua sobre las actividades que debe realizar. Se plantean una serie de recomendaciones orientadas al beneficio del Proceso de Almacén - Inventario que, de una u otra manera, se orienta a favorecer el desempeño del mismo. Los investigadores es su estudio proponen crear un proceso de auditoría para la verificación de la aplicación de los controles respectivos y reajustar las políticas de la organización en caso de ser necesarias. Lo que para la investigación es de suma relevancia ya que muestran la implementación del nuevo enfoque del control interno COSO.

Monascal F. (2010) realizó la investigación **Propuesta de gestión de control interno. Caso: Gerencia de Auditoría Italviajes, C.A.** trabajo especial de grado para optar por el título de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos en la Universidad Monteávil, Comité de Estudios de Postgrado, donde se proponen mejoras a la gestión del proceso de Control Interno en la empresa Italviajes, C.A.

En función de este trabajo de investigación el cual está relacionado con la temática de las Auditorías de Control Interno, y presenta nuevos enfoques en el planeamiento y ejecución de las acciones de control, que tiene que afrontar actualmente la empresa Italviajes, C.A. organización de alto renombre a nivel nacional e internacional, dedicada al servicio de turismo, viajes, convenciones y eventos; se plantea que la empresa aun teniendo una gestión de auditoría interna sobre el control de sus operaciones

como la revisión anual a las sucursales, lo cual implica evaluar aspectos organizativos, funcionales, operativos y financieros; la generación de informes de auditoría, en los cuales se refleja el diagnóstico de la situación actual, fundamentado en reportes o hallazgos de irregularidades, no cuenta con sistemas de monitoreo y seguimiento constante de las actividades de registro de datos y la actividad financiera del negocio. Carecimiento de campos de validación o vinculación e interacción de data que permita establecer controles y por ende llevar el seguimiento de las operaciones administrativas.

El presente proyecto sirve de aporte a la presente investigación, ya que en el mismo se refleja que a pesar que existe un control interno, el cual no sigue uno de los componentes del control interno como lo son las actividades de control y de supervisión se desvirtúa el proceso de auditoría y se hace ineficiente. De igual forma, permite verificar que deben existir en armonía los cinco componentes para que el sistema de control funcione a cabalidad.

Lugo, Osto I. y Osto R. (2009) en su investigación **Análisis de control interno del gasto operativo en el financiamiento de los clientes que registra el departamento de facturación de la empresa Agencias Aduanales, C.A.** trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, plantean el análisis del control interno del gasto operativo en el financiamiento a clientes que realiza el Departamento de Facturación en la empresa Agencias Aduanales, C.A.

Sabiendo que el control interno es un sistema conformado por elementos interdependientes, que busca como resultados salvaguardar los

activos, evitar el uso ineficiente de recursos así como el fraude; los investigadores pudieron evidenciar que si no existen procedimientos claros y precisos en el desembolso de dinero constante para las operaciones normales de la empresa, específicamente en el financiamiento a sus clientes, el gasto operacional en el que incurre la compañía se debe disminuir con la creación de controles estrictos aplicando además un estudio económico más profundo, el cual alimenta la información estadística operativa que les permita mantener un monitoreo constante en los factores de riesgo que presenta para la empresa el gasto operacional desmesurado.

Vale acotar que para el estudio es un indicativo de que sin controles adecuados adaptados a cada institución, ya sea pública o privada, acarrea incrementos en gastos operacionales indebidos, bajo nivel de cumplimiento de los procesos donde se abren las puertas para que interna o externamente se cuele el fraude y la fuga de dinero.

Bases Teóricas

Organizaciones:

A lo largo de la mayor parte de nuestra existencia pertenecemos a una organización u otra; una universidad, un equipo deportivo, un grupo musical, una organización religiosa o civil. Algunas organizaciones, como el ejército y las grandes corporaciones, tienen una estructura muy formal; otras, como un equipo de baloncesto de barrio tienen una estructura más informal. Sin embargo, las organizaciones, sean formales o informales, están compuestas y reunidas por un grupo de personas que busca los beneficios de trabajar juntas con el propósito de alcanzar una meta común. Por consiguiente, un

elemento básico de toda organización es su meta o propósito. La meta puede cambiar, pero sin una meta, ninguna organización tendrá razón de ser.

Además, todas las organizaciones tienen un programa o método para alcanzar las metas, es decir, un plan. Sin un plan de lo que debe hacer una organización, ninguna podrá ser muy efectiva. Las organizaciones también deben adquirir y asignar los recursos que necesitan para alcanzar sus metas.

Administración en las Organizaciones:

La administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen la tarea de servirles para alcanzar sus metas. Estas personas se llaman gerentes o directores, tal vez resulten más evidentes en unas organizaciones que en otras, pero si éstas no tienen una administración eficaz, es probable que fracasen.

Proceso Administrativo:

Desde finales del siglo XIX se acostumbra a definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un proceso es una forma sistemática de

hacer las cosas. Se habla de administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Debido a lo anteriormente expuesto se mencionan las Funciones del Proceso Administrativo:

Planificación:

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos.

Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se

les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

Control:

Por último, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros organización que, de hecho la conducen hasta las metas establecidas. Ésta es la función del control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos: primero establecer los estándares de desempeño; segundo medir resultados presentes; tercero comparar éstos resultados con las normas establecidas, y por último tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

El Control Interno

El control interno se define como el proceso realizado por la dirección de una organización con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza a métodos coordinados para la protección de los activos, verificando la exactitud y confiabilidad de la información financiera y promoviendo la eficiencia de sus operaciones (Cepeda, 2003). El control interno se desarrolló en Europa en los años 747 y 814, cuando Carlomagno a través del Missi Dominici nombrara un clérigo y un laico para que inspeccionaran las provincias del Imperio. Más adelante, en el año 1319, Felipe V da a su Cámara de Cuentas, poderes administrativos y jurisdiccionales para el control de negocios financieros. Es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor

conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble.

Por su parte Chapman, citado por Betancourt, Caro y Perozo (2010) argumenta que el control interno es un programa de organización y un conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan afectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

Thomas Watson, citado por Cepeda (2003), indica que el control interno es aplicable a la cultura empresarial y por lo tanto la cultura del control, por lo que puede afirmarse que cualquier organización que quiera sobrevivir y tener éxito debe tener un sólido conjunto de creencias sobre las cuales basa todas sus acciones y actitudes. Un sistema de control interno efectivo, ha de ser desarrollado por la organización en cada área de la misma, estableciendo procedimientos que aseguren su estructura interna y comportamiento, además, debe contar con un grupo humano capacitado para las funciones que han de cumplirse.

Modelo de Control Interno COSO

La teoría surgida en materia de conceptualización y evaluación de control interno, es la desarrollada y alcanzada por la Comisión Treadway (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) más conocida como Modelo de Control Interno COSO (1992), que sigue los objetivos organizacionales del negocio. Éstos pueden definirse como los resultados

que aspira lograr a largo plazo una organización a través de su misión básica, teniendo en cuenta que los objetivos deben ser medibles, razonables, claros, coherentes y estimulantes.

En este sentido, señala Cepeda (2003) que el control interno debe ser diseñado para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, dirigidos hacia las metas básicas de la empresa. Por ello la confiabilidad de la información financiera, se relaciona con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados, tales como ganancias por distribuir reportadas públicamente; y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; que se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a las cuales la empresa está sujeta.

Otra concepción del control interno está relacionada a los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto la malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos, entre las categorías están: seguridad razonable, proceso y logro de objetivos, de allí que las organizaciones deben contar con un adecuado sistema de control interno, siendo responsabilidad de la administración el diseño e implementación de un buen modelo que sea una herramienta útil y de fácil manejo, con el fin de evitar pérdidas ocasionadas por errores o fraudes.

Por otro lado, Mantilla (2005) afirma que el control interno es una herramienta útil para las personas que pretenden aplicar técnicas de gestión de riesgos corporativos, pero en ningún caso puede utilizarse obligatoriamente para determinar la eficiencia en las operaciones. Para

Cepeda (2003) el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Seguimiento del Sistema de Control.

Ambiente de Control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno, y que son por lo tanto, determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Para Mantilla (2005), éste es el fundamento para todos los demás componentes, ya que influye en la conciencia de los empleados sobre el riesgo y es de vital importancia por estar relacionado con el fracaso o el éxito de una compañía. Este componente es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo de los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.

- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

Evaluación de Riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello, debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad. Para Mantilla (2005), los riesgos en una organización se han de analizar dependiendo su impacto en la consecución del logro de los objetivos, de allí que la administración debe diseñar y determinar cómo se van a gestionar.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquellos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo. Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, es importante recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución. Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos. Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

Actividades de Control

Según Cepeda (2003), están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo, suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo y así sucesivamente. A su vez, en cada categoría existen diversos tipos de control los cuales son los siguientes:

- Preventivos / Correctivos

- Manuales / Automatizados o Informáticos
- Gerenciales o Directivos

Según Mantilla (2005), estas actividades contienen las políticas, procedimientos, controles de los sistemas de información y controles específicos de la entidad, que se llevan a cabo en una organización con el fin de asegurar que se está cumpliendo con la respuesta de la dirección a los riesgos detectados. En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, debiéndose para ello explicar claramente tales funciones. La gama que se expone a continuación, descritas por Cepeda (2003), muestra la amplitud que abarcan las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálcalos, análisis de consistencia, prenumeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento, entre otros.

Es necesario recalcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel

fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones. A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipada desde el control.

Información y Comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones y responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante, resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en

un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros, a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de

los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

Supervisión

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes. En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- a.** Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la

competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.

- b.** Son ejecutadas por los propios responsables de las áreas de gestión (auto evaluación), la auditoría interna (incluida en el planeamiento o solicitada especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- c.** Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, prevalece una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- d.** Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- e.** El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados; la naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.
- f.** Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:
 - El alcance de la evaluación.
 - Las actividades de supervisión continuadas existentes.
 - La tarea de los auditores internos y externos.
 - Áreas o asuntos de mayor riesgo.

- Programa de evaluaciones.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte.
- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a fin de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores. En otro orden de ideas, Estupiñán (2004) aporta la siguiente clasificación de los tipos de controles:

- a) Controles Directos:** Son aquellos que minimizan directamente el factor de riesgo. Gerenciales e Independientes: Son aquellos diseñados para controlar el logro de los objetivos organizacionales.
- b) Controles de Proceso:** Se ubican dentro de las operaciones para garantizar su correcto y completo procesamiento. Pueden ser de: Acceso, Ingreso, Rechazado o en Suspense y Procesamiento.
- c) Controles para la Salvaguarda de Activos:** Diseñados para garantizar la protección adecuada de los bienes de la entidad o los de terceros que se tengan en poder.
- d) Controles Generales de Segregación de Funciones:** Una persona no debe controlar todos los estados de un proceso, de tal manera que pueda ocultar hechos fraudulentos o irregulares.
- e) Controles de Informática:** Controles que aplican de manera general a más de un sistema de información computarizado, tales como: estructura organizativa y procedimientos de operación de los sistemas de información computarizados; controles sobre las modificaciones a

los programas; procedimientos de recuperación; controles sobre el acceso general a un sistema computarizado.

Debilidades del Control Interno

Al aplicar medidas de control interno se ponen de manifiesto ciertas debilidades, la primera se produce cuando los individuos que están en situación de perpetrar fraudes o de cometer errores que implican pérdida de bienes para la empresa, tienen también acceso a los registros que le permitirían asentar esas pérdidas. El segundo tipo de debilidad del control interno se produce donde los individuos tienen acceso sólo a los valores o registros, no a ambos, pero donde los fraudes o errores no son detectados de forma oportuna o precisa. Cualquiera de estos resultados pudieran evitarse en una empresa, o podría producirse a consecuencia de una acción deliberada. Por tal razón la empresa debe poseer uno o más controles específicos para detectar cualquier situación anómala.

Así mismo, un sistema de control interno que sea demasiado complejo puede ahogar a los empleados en el papeleo. La eficiencia y el control, resultan dañados en vez de mejorados, mientras más complicado es el sistema, más es el tiempo y el costo monetario que se necesita para mantenerlo operando. Los directores tienen que tomar decisiones sensatas, ya que las inversiones en el control interno se tienen que juzgar a luz de los costos y beneficios que éste conlleve y aporte.

Definición de Términos

Digitalización de Expedientes: es el registro de todas las actividades existentes entre el médico y el paciente: antecedentes médicos, estudios de laboratorio, comentarios del médico y diagnósticos, lo puede consultar directamente de una computadora o plataforma móvil.

Estudios Clínicos: son todos los estudios clínicos en los que participen seres humanos, cuyo objetivo sea caracterizar los efectos de una terapia, incluidos los estudios con voluntarios para estudios de farmacocinética, y ajuste de dosis, y los realizados después de que el medicamento este comercializado para farmacovigilancia y evaluación de efectos secundarios.

Expedientes: Es el conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

Historias Clínicas: es el documento médico legal que contiene todos los datos psicobiopatológicos de un paciente.

Departamento de Facturación: recibe la información del consumo de cada paciente hospitalizado para el proceso de facturación.

Departamento de Documentación: recibe toda la documentación necesaria del paciente para su respectiva revisión, de manera que no falte algún requisito para luego ser enviado a cobranza.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la parte de la investigación donde se muestra el conjunto de técnicas y procedimientos necesarios para la recolección de datos, estudio y métodos para realizar la investigación. En este sentido, Balestrini (2006), expresa:

El marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno – operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir, descubrir y analizar los supuestos de estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p.125).

De acuerdo con lo señalado por el autor, la finalidad del marco metodológico es explicar los aspectos empleados para la consecución de los objetivos planteados en la investigación.

Diseño de la Investigación

Con el propósito de alcanzar el objetivo general de la propuesta, se hace necesario implementar un diseño metodológico de investigación que verifique el caso en estudio, como lo es propuesta de control interno en el

departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

Arias (2006:26), define el diseño de la investigación, como la “estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Tomando en cuenta la naturaleza de la investigación, ésta se fundamenta en un diseño no experimental, ya que se estudiará un problema planteado de la realidad, donde no se construyen situaciones, si no que se observan o estudian las ya existentes; la cual es definida por Balestrini (1998:118) como aquellos “donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido no se manipulan de manera intencional las variables”.

Tipo de Investigación

Para toda investigación, es necesario definir el tipo de estudio a realizar. En este caso, se realizara una investigación de campo porque se estudiará el problema directamente desde la realidad donde ocurren los hechos, es decir, el departamento de facturación y documentación de la empresa policlínica las industrias. Arias (2006) expresa que las investigaciones de campo:

Son aquellos que consisten en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

Teniendo en consideración la definición previa, los procedimientos que se aplicarán a la investigación se basa en desarrollar un estudio de hechos que ocurre en el Departamento de Facturación y Documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A., ya que los datos se recogerán de manera directa de la realidad.

Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación será de carácter proyectivo, debido a que se harán propuestas de control interno en el proceso de facturación y documentación. Hurtado (2000) hace alusión a ella cuando explica:

Este tipo de investigación, consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. (p.325)

Colectivo a Investigar

Población

Según Palella y Martins (2006:93), la población "es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones". Por consiguiente, la población de esta investigación está constituida por cinco (5) empleados quienes forman parte del departamento de la siguiente manera: un (1) coordinador de facturación, un (1) analista de facturación, tres (3) analistas de documentación.

Muestra

La muestra viene a ser una parte representativa de la población, Arias (2006:83) define a la muestra como "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Por su parte para la presente investigación se realizó un muestreo no probabilístico de manera intencional, la muestra seleccionada está conformada por un (1) analista de facturación y un (1) analista de documentación.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para poder lograr la concreta realización del estudio, uno de los principales aspectos que se tendrán presentes es contar con las técnicas e instrumentos adecuados que permitirán dar a conocer de manera más exacta el desarrollo de los objetivos a estudiar, permitiendo así obtener respuestas necesarias para determinar las fallas y optimizar los procesos inherentes al

control interno basado en el informe COSO con respecto al departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A. Según Arias (2006:67) “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Con base a lo anterior, se tiene que las técnicas utilizadas en esta investigación son la entrevista semiestructurada y observación directa, Ante esto, se cita a Arias (2006:74) quien señala que la entrevista semiestructurada es aquella en la que “Aún cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria”.

Se puede decir entonces que la entrevista consiste en una interacción entre dos personas, donde el investigador formula determinadas preguntas relativas al tema en investigación, mientras que la otra persona el investigado proporciona verbalmente la información que se le solicita.

Ahora bien, en referencia a la observación directa, Paella y Martins (2006:126) indican que consiste en “estar a la expectativa frente al fenómeno, del cual se toma y se registra información para su posterior análisis; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos”.

Para recoger datos e información relevantes, se utilizará como instrumentos de recolección de datos el guion de entrevistas Paella S, y Martins F, (2006) define:

El guion de entrevistas es un instrumento que forma parte de la técnica de la entrevista. Desde un punto de vista general, es una forma específica de interacción social. El investigador se sitúa frente al investigado y le formula las preguntas que ha incluido en el guion previamente elaborado. A partir de las respuestas, surgirán otros datos de interés. Se establece así un diálogo cara a cara, pero un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra se presenta como fuente que las proporciona. (p.140)

Con respecto a la observación directa la técnica a utilizar será la lista de cotejo, Paella y Martins (2003) indican que:

Las listas de cotejo o de control son un instrumento muy útil para registrar la evaluación cualitativa en situaciones de aprendizaje. Permiten orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece. Sirven para sistematizar los distintos niveles de logro de cada alumno, mediante el uso de ítems, indicadores (o criterios de evaluación) y de una escala cualitativa previamente seleccionados. (p. 114)

Técnicas de Análisis y Presentación de la Información

Se describirán cuáles serán los medios de presentación que mejor se adaptan a las técnicas de recolección de datos utilizadas y descritas anteriormente. Para analizar los datos obtenidos en la realización de la entrevista, a través de la guía de entrevista, estos datos serán tabulados y analizados para observar el comportamiento de la variable.

Validez del Instrumento

Parella y Martins, (2003:146) definen validez como: "la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir".

Para evaluar la validez del contenido de los instrumento se solicitó el juicio de un experto de la Universidad de Carabobo vinculado con el tema de la investigación en curso, quien emitió observaciones que orientaron el diseño definitivo de los instrumentos empleados en esta investigación y determinar la homogeneidad del mismo. Para ello se le entregaron los objetivos de la investigación, el cuadro operativo de variable, los instrumentos diseñados para ser evaluados en cuanto a los criterios de claridad, congruencia, redacción y pertinencia de los ítems y si los indicadores de las dimensiones se corresponden con los objetivos en estudio, y finalmente, el formato de validación, cuya firma da señal de aprobación y aplicación adecuada. (Ver Anexo N° 1).

Cuadro N° 1 Técnico Operativo

Objetivo General	Objetivos específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes
Proponer estrategias de control interno basadas en el informe COSO para la optimización del envío de expedientes a cobranza en el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.	Diagnosticar el proceso actual de control interno que se ejecuta en el Departamento de Facturación y Documentación en la empresa Policlínica las Industrias, C.A.	Proceso de control interno actual en el departamento de facturación y documentación	Conjunto de funciones que se realizan en el departamento para enviar el expediente a cobranzas	Nº de Facturación Cantidad de Archivos Convalidación	Entrevista y Observación Directa	Personal del departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias C.A.
	Describir los factores Internos y Externos que generan demora en las Cobranzas.	Factores de demora para enviar el expedientes en el Departamento de Facturación y Documentación a Cobranzas	Conjunto de factores que dificultan la eficiencia del envío de documentos a cobranzas	Nivel de Desinformación Nivel de Desconocimiento Tiempo de Demora Frecuencia de envío		

Fuente: González, Sulbarán. (2015)

Cuadro N° 1 Técnico Operativo (Continuación)

Objetivo General	Objetivos específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes
Proponer estrategias de control interno basadas en el informe COSO para la optimización del envío de expedientes a cobranza en el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.	Establecer estrategias de control interno de control interno basadas en el informe COSO para la optimización del envío de expedientes a cobranza en el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.	Proceso para el envío de expedientes del Departamento de Facturación y Documentación a Cobranzas a través del marco Integrado (COSO)	Procesos que se realiza para enviar los expedientes mediante marcos y orientación establecidas por organismos para mejorar el control interno en las organizaciones.	Garantía Rapidez Respuesta oportuna Confianza	Entrevista y Observación Directa	Personal del departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias C.A.

Fuente: González, Sulbarán. (2015)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados que obtuvieron los investigadores una vez desarrollado el trabajo de campo, en el cual se aplicaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que en este caso, corresponden a una entrevista y a la observación directa del fenómeno estudiado. En tal sentido, se muestran a continuación los resultados de los objetivos específicos propuestos, así como también el análisis y la interpretación de la información que se origina de ellos.

Diagnóstico del proceso actual de control interno que se ejecuta en el Departamento de Facturación y Documentación en la empresa Policlínica las Industrias, C.A. y descripción de los factores internos y externos que generan demora en las cobranzas.

Para el diagnóstico del proceso actual de control interno que se ejecuta en el Departamento de Facturación y Documentación de Policlínica Las Industrias, C.A., se practicaron dos entrevistas y la lista de cotejo. Una de ellas al analista de facturación que realiza todo el proceso operativo de revisar el expediente y elaborar las facturas para pasarlo a documentación. La otra se realizó al analista de documentación quien se encarga de ubicar todos los documentos necesarios para armar los expedientes que son enviados a cobranza. Ya que se requiere conocer la forma en que se generan estas actividades, así como del impacto que tiene a la empresa por las demoras presentadas.

Además del diagnóstico se describe mediante las entrevistas los factores internos y externos que generan demora con las cobranzas, ya que si no se envía el expediente con su factura al cobro en el menor tiempo posible incrementaría los promedios de tiempos de cobranza para la empresa. Por ello, se muestra a continuación la categorización de la información de los entrevistados, comenzando por el analista de facturación el cual tiene en la organización más de dos (02) años en la referida empresa quien hace todo el proceso operativo de revisión y facturación de cada expediente. Siguiendo por el analista de documentación el cual, aunque nuevo en su cargo con tres (03) meses, es especialista en esta área como T.S.U. en Registro y Estadística de Salud realiza el trabajo operativo de digitalización y preparación del expediente para su respectivo envío al cobro a las compañías aseguradoras.

Cuadro N° 2

Categorización de la información de la entrevista realizada al Analista de Facturación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

Categoría	Contenido de la entrevista
Convalidación	<p>Investigadores (I): ¿Cuál es el procedimiento que realiza el analista de facturación para generar una factura de ventas?</p> <p>Entrevistado (E): Bueno, una vez liquidado el caso por los analistas de admisión se realiza una previa revisión buscando los posibles errores que puedan existir en la carga de gastos generados por el paciente en la institución, luego se le asigna la</p>

Categoría	Contenido de la entrevista
<p>Tiempo de Demora</p> <p>Nº de Facturación</p>	<p>cobertura otorgada por el seguro para que el sistema le asigne el número de factura respectivo, y por último se imprima.</p> <p>(I): Según su opinión ¿Cuáles son los factores que inciden en el normal desenvolvimiento del proceso de elaboración de la factura de ventas?</p> <p>(E): Mal manejo de los tiempos de liquidación con los seguros por parte del Departamento de Admisión, ya que de ellos depende que podamos facturar al día los casos. También está la modificación de errores que se cometen al realizar la carga manual de los gastos, el llamado error de dedo. Los documentos en muchas ocasiones no están completos, por lo tanto se pierde tiempo recaudando la información necesaria para realizar la factura.</p> <p>(I): ¿Cuál es la cantidad promedio de facturas a crédito que se emiten mensualmente que deben llevar el historial clínico y administrativo? Explique</p> <p>(E): Bueno según el registro de estadísticas que se lleva como medida de control y sacando un promedio de los últimos 3 meses febrero marzo y abril del 2015. se emitieron más de 400 facturas mensuales entre contado y a crédito en promedio y aproximadamente 370 facturas entre los días laborables estarían ubicados de 18 a 20 casos diarios. Lo que implica que la búsqueda de información que lleva el expediente se vuelve engorrosa y retrasa el trabajo.</p>

Categoría	Contenido de la entrevista
<p>Tiempo de Demora</p>	<p>(I): ¿Cuáles son las características de los expedientes (Historias Clínicas) de la empresa en relación con la búsqueda efectiva de los soportes necesarios para la elaboración de las facturas de ventas?</p> <p>(E): Todo caso que permanece en emergencia, pasa por hospitalización o es llevado a quirófano para ser intervenido o la mezcla de lo mencionado, debe llevar una historia médica lo que está comprendido entre algunos formatos que son pertinentes en cualquier hospital o clínica público o privado los cuales son; Control de Signos Vitales, Ordenes Médicas, Dosificación de Medicamentos, Historia del Paciente, Informes Médicos Ingreso, Evolutivos, Egresos e Interconsultas con otras especialidades, Hoja de Ingreso si el paciente es llevado a una habitación u hospitalización, si requiere ser intervenido quirúrgicamente debe tener formatos como son; los estudios preoperatorios, Valoraciones Cardiovasculares, Evaluación Pre- Anestésica, Hoja de Anestesia, Solicitud de materiales médico-quirúrgicos y medicamentos, también en los tres casos deben contener los exámenes que se han realizado como; Rayos X, Laboratorios, Estudios Especiales como Resonancias y Tomografías, Biopsias, Electrocardiogramas, Mapa, Holter, Ecografías Concentrados Globulares, Plasma, entre otros. Además está la otra parte que se lleva en las</p>

Categoría	Contenido de la entrevista
<p data-bbox="310 1730 581 1818">Nivel de Desinformación y</p>	<p data-bbox="626 361 1399 1709">clínicas privadas que es la información administrativa; Hoja de Ingreso que debe tener todos los datos personales del paciente si tiene póliza de seguros datos del titular de la póliza y colectivo para el cual labora o si es particular. Documentos personales Cédula, Carnet de Trabajo, Presupuestos de Ingreso y Evolutivos, Cortes de Cuenta, Compromisos de pago de las Aseguradoras, facturas de los estudios que se le realicen al paciente mencionados anteriormente. Las planillas de cada seguro es indispensable que estén llenas tanto por el titular como por el médico tratante deben contener firma y sello húmedo. Si tuvo traslado en ambulancia, si canceló alguna diferencia o deducible. Y por último la Bitácora que no por nombrarla de último es menos importante, esta es llevada por los analistas de admisión y es donde se anota todo lo referente a la parte administrativa como información relevante verificación del paciente con el seguro, aprobación de extensión de los días de hospitalización y la cobertura de la cual el seguro se hace responsable de los gastos en los que incurra el paciente. Esta es la información que el analista de facturación debe buscar dentro del expediente cuando realiza la factura de ventas.</p> <p data-bbox="626 1730 1377 1818">(I): ¿Ha recibido usted capacitación para realizar sus funciones en su puesto de trabajo? <i>Explique</i></p>

Categoría	Contenido de la entrevista
Nivel de Desconocimiento	(E): Muy poca en realidad... la que he recibido viene de la persona que estaba anteriormente en el puesto de trabajo, pero no hubo un entrenamiento previo para utilizar el sistema operativo por ejemplo que es bastante complicado de usar.

Fuente: González y Sulbarán (2015)

Como se puede observar, en la entrevista realizada al analista de facturación, se extraen ciertos puntos importantes en primer lugar la revisión de los documentos consignados por el paciente y todo lo relevante a la parte administrativa para poder generar la factura de ventas, es importante resaltar lo que dice el analista de facturación con respecto a los factores que inciden en el proceso de elaboración de facturas de ventas, esto retrasa considerablemente el envío al cobro.

A demás, es notable la cantidad de facturas que se emiten, generando esto que el proceso de verificación tarde más y aumente el margen de error por parte de los analistas al momento de la revisión.

El analista de facturación entrevistado indica que no recibió una adecuada capacitación para ejercer sus funciones en el cargo, esto es un aspecto muy relevante y hay que considerar para mejorar los procesos en el departamento, debido a que el sistema administrativo que utiliza el departamento necesita del personal capacitado para poder hacer una eficiente labor y utilización del mismo.

Cuadro N° 3

Categorización de la información de la entrevista realizada al Analista de Documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.

Categoría	Contenido de la entrevista
Convalidación	<p>Investigadores (I): ¿Cuál es el proceso que se debe seguir luego de recibir el expediente con la factura de ventas?</p> <p>Entrevistado (E): Cuando se recibe el expediente con su respectiva factura se procede a; a) Realizar una lista con los números de factura y correlativos recibidos. b) Ordenar el expediente para su ingreso al sistema calibre. c) Digitalizar o escanear el caso e ingresar los datos al sistema d) Armar el expediente para el proceso de envío a las distintas aseguradoras que consiste en seleccionar los casos por aseguradora y por ciudad se empaquetan y se programa la valija para ser enviada por el grupo zoom. Además se tendrá que revisar minuciosa y exhaustivamente el expediente, de faltarle algún recaudo. Los casos que les falte algún recaudo que solicite el seguro adicionalmente quedaran en estatus pendiente.</p>
Cantidad de Archivos y Frecuencia de envío	<p>(I): ¿Cuál es la cantidad promedio de expedientes mensuales que procesa el Departamento para enviar a cobranza?</p> <p>(E): En documentación al igual que en facturación se</p>

Categoría	Contenido de la entrevista
<p>Tiempo de Demora</p>	<p>lleva registro de las estadísticas y en detalle tenemos que para el mes de Febrero se procesaron 298 casos, Marzo 366 casos y Abril 391 del presente año lo que en promedio estaría alrededor de 352 casos mensuales. También hemos estado observando el incremento de los casos por lo que el trabajo ha ido incrementándose.</p> <p>(I): ¿Cuáles son los factores que, a su juicio, influyen en el tiempo de envío de los expedientes a cobranza?</p> <p>(E): Los factores serían, la falta de algún resultado de estudios como Informe de Rayos X, Estudios Especiales como Resonancias y Tomografías, Biopsias, Electrocardiogramas, Mapa, Holter, Ecografías resultados de Laboratorios, y tarjeta de los Concentrados Globulares y Plasma. Entre otras cosas importantes están las planillas de los seguros que deben estar llenas por ambas partes titular, médico tratante y la institución hospitalaria.</p> <p>(I): ¿Considera usted que el sistema de digitalización y preparación del expediente es el idóneo para cumplir con los tiempos de recepción de las facturas por parte de las aseguradoras? Explique</p> <p>(E): Si, ya que pasa por los procesos respectivos para el correcto y oportuno tiempo de envío a cobranza de los casos.</p> <p>(I): ¿Cuáles considera usted son los puntos de mejora que debe implementar la empresa para optimizar sus</p>

Categoría	Contenido de la entrevista
	<p>procesos internos inherentes a la elaboración del expediente que se envía a cobranza?</p> <p>(E): Para optimizar un poco el proceso de los expedientes a cobranza lo primero que debe hacer la institución es contratar un medico radiólogo, para ayudar así al envío oportuno de los casos. Implementar una medida para que los médicos llenen todos los informes y planillas pertinentes a cada caso. Agilizar el proceso de admisión el cual es previo al de facturación y documentación.</p>

Fuente: González y Sulbarán (2015)

En la entrevista realizada al analista de documentación se puede notar como la revisión del expediente debe realizarse muy minuciosamente ya que esos documentos serán enviados a cobranzas y pueden ser devueltos por detalles como lo son, huellas, firmas u algún otro requisito que considere la aseguradora le falte al expediente y esto retrasa la liquidación del caso.

Así como lo señala el analista de documentación son muchos los documentos los cuales deben revisarse y esto también genera algún error al momento de la revisión.

Es importante destacar los puntos de mejora que indica el analista de documentación, lo cual está dirigido básicamente a la incursión de un radiólogo para minimizar el tiempo de demora, al igual que mejorar el proceso para que el médico llene las planillas e informes de los casos.

Como se puede observar ambos departamentos requieren de una revisión de documentos muy exhaustiva. Ya que son muchos los documentos y requisitos que debe tener cada caso, considerando que cada aseguradora maneja sus propias políticas al momentos de consignar el expediente a la clínica, es por ello que el personal debe estar capacitado para minimizar el margen de error y los casos se liquiden en un menor tiempo.

Luego de haber realizado la categorización y el análisis de las entrevistas realizadas al personal se presenta la Lista de Cotejo como instrumento de la observación directa realizada por la Coordinadora del Departamento.

Cuadro N° 4

Lista de Cotejo aplicada al Departamento de Facturación y Documentación de Policlínica Las Industrias, C.A.

ITEMS	INDICADORES	SI	NO
1	Ha recibido capacitación para ejercer funciones en el departamento de facturación		X
2	Es adecuado el procedimiento que realiza la analista de facturación para generar una factura de ventas	X	
3	La falta de un documento genera atraso en la elaboración de la factura	X	
4	El departamento de admisión realiza una previa revisión del expediente antes de ser enviado a facturación		X
5	Ha recibido capacitación para ejercer funciones en el departamento de documentación		X
6	Tarda en ser enviado el expediente al cobro	X	
7	Es rápido el procedimiento para ser enviado el expediente al cobro		X
8	Existen medidas de control que garanticen la eficiencia y eficacia en el departamento de facturación y documentación		X
9	La desinformación, desconocimiento son factores que influyen en la demora del envío del expediente al cobro	X	

Fuente: González y Sulbarán (2015)

Como se puede observar en la lista de cotejo, tanto el personal de facturación y documentación no ha recibido una capacitación o entrenamiento previo específico y exhaustivo con respecto a las funciones a desempeñar generando esto que el proceso de verificación y envío del

expediente al cobro tarde más, no obstante el proceso que realiza el analista de facturación para generar la factura es adecuado esto debido a lo cotidiano del proceso y la practica obtenida en la organización.

Por otra parte solo la falta de un documento puede generar el atraso de la emisión de la factura ya que deben estar todos los documentos consignados para poder ser enviado el expediente al cobro, por ello es muy importante que la revisión sea realizada de manera minuciosa para poder generar la factura y la liquidación del caso sea de manera eficiente. Además se recomienda que todos los documentos que le envíe admisión al departamento de facturación sean revisados uno a uno para minimizar el margen de error generado por no tener una acorde revisión.

Se puede observar como tarda en ser enviado el expediente al cobro, son muchos los factores que inciden entre los cuales se observaron: la falta de algún resultado de estudios como Informe de Rayos X, Estudios Especiales como Resonancias y Tomografías, Biopsias, Electrocardiogramas, Mapa, Holter, Ecografías resultados de Laboratorios, y tarjeta de los Concentrados Globulares y Plasma, las planillas de los seguros que deben estar llenas por ambas partes titular, médico tratante y la institución hospitalaria.

Todos estos factores son errores que normalmente se cometen lo cual tienen que revisarse detalladamente antes de ser enviado a cobranzas y así evitar alargar mas el tiempo de demora para el cobro de la factura.

Actualmente no existen medidas de control que garanticen la eficiencia y eficacia en los departamentos de facturación y documentación, esta carencia también influye directamente en el procedimiento para ser enviado

el expediente a cobranza, ya que si se manejara un control adecuado los resultados se verían reflejados y las cobranzas se harían en un menor tiempo.

Cuadro N° 5. Matriz DOFA de los factores Internos y Externos que generan demora el envío de expedientes a cobranza.

FACTORES INTERNOS / FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los avances tecnológicos generan mayor eficiencia en los procesos. ✓ . El Sistema Administrativo Profit es un sistema completo adaptable a los requerimientos que se le solicite. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alteraciones económicas y financieras que afecten los procesos del departamento de facturación y documentación. ✓ Errores en la revisión de expedientes que generan devoluciones por parte de las aseguradoras.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO (Maxi – Maxi)	ESTRATEGIAS FA (Maxi – Mini)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Talento humano, habilidades y destrezas de los trabajadores. ✓ Buen clima organizacional que facilitan los procesos del departamento. 	<p>FO. Establecer los instrumentos que midan y controlen el desenvolvimiento de las áreas que determinan el proceso de envío de expedientes a Cobranza.</p>	<p>FA. Revisar actualizaciones con respecto a las políticas de las aseguradoras que influyan en el tiempo de recepción de las facturas.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO (Mini – Maxi)	ESTRATEGIAS DA (Mini – Mini)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poco adiestramiento para capacitar al personal encargado del departamento de facturación y documentación. ✓ Desinformación y desconocimiento por parte del personal del departamento de facturación y documentación con respecto a los procesos establecidos. 	<p>DO. Aumentar el nivel de capacitación de personal de facturación y documentación, mediante actividades que fortalezcan los conocimientos en los sistemas administrativos implementado por la organización.</p>	<p>DA. Describir adecuadamente el proceso de facturación y documentación, señalando las funciones de cada una de las áreas involucradas.</p>

Fuente: González y Sulbarán (2015)

CAPÍTULO V

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO BASADAS EN EL INFORME COSO PARA OPTIMIZAR EL ENVÍO DE EXPEDIENTES A COBRANZA

Presentación de la Propuesta

La propuesta que se presenta a continuación se realizó partiendo de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Éstos constituyen la fuente primaria de información que permite conocer el panorama y facilitar un diagnóstico sobre las fallas, errores y deficiencias del Proceso de facturación y envío de expedientes a cobranza, que afecten el cumplimiento de los objetivos de Control Interno de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A., para así ofrecer a la misma estrategias de Control Interno basado en el Informe COSO.

Esta propuesta se realizó partiendo de la tendencia que presenta el área de Facturación y Documentación, en cuanto a la importancia de manejar un adecuado Sistema de Control Interno para el Proceso de Emisión y envío de facturas con su respectivo expediente a cobranza, basado en la aplicación de estrategias administrativas que estructura y conceptualiza el Informe COSO.

El modelo propuesto es de fácil comprensión, de tal manera que su aplicación es factible. Al hacer referencia a su implantación, ésta reportará beneficios en función de la disposición que se tenga para su ejecución por parte del personal involucrado en el proceso y por parte de la Gerencia de la empresa.

En efecto, para dar cumplimiento al objetivo número tres (3) del presente trabajo de investigación, el cual enuncia lo siguiente: Establecer estrategias de control interno de control interno basadas en el informe COSO para la optimización del envío de expedientes a cobranza en el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A.; se presenta la siguiente propuesta cuyo objetivo se plantea a continuación.

Justificación de la Propuesta

La importancia de esta propuesta es que proporcionará a la empresa una herramienta que sirva de guía técnica para la consecución de sus objetivos, y permitirá perfeccionar el manejo de las operaciones, para que los resultados sean más eficientes, eficaces, y brinde mayor seguridad razonable sobre la información. En este sentido, la propuesta coadyuvará suficientemente a optimizar los procesos ante la necesidad de mejorar el control de la documentación, debido a que actualmente la misma presenta debilidades; se basa en los resultados obtenidos de la aplicación de entrevistas dirigidas a los empleados de la empresa, así como la técnica de observación directa realizada en el proceso de facturación.

Bajo este contexto, la propuesta se fundamenta en las fallas existentes en el manejo de la documentación como lo son: inexistencia de procesos establecidos acerca del manejo de la documentación, el sistema administrativo utilizado complicado de utilizar sobre todo si no existe capacitación alguna para su utilización.

De igual manera, se hace notar que la empresa no tiene en uso un manual de normas, políticas y procedimientos para el manejo de la

documentación, el personal contratado no está capacitado y no recibe la inducción necesaria. Son éstas las razones por las cuales es fundamental diseñar procedimientos que permitan mejorar el control interno.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Establecer estrategias a través de los componentes que define el informe COSO que permitan optimizar los procesos de revisión, emisión de facturas, digitalización y envío de expedientes a cobranza según las necesidades de las compañías aseguradoras y sus diferentes requisitos de recepción de documentos.

Objetivos específicos

- Describir adecuadamente el proceso de facturación y documentación, señalando las funciones de cada una de las áreas involucradas.
- Aumentar el nivel de capacitación de personal de facturación y documentación, mediante actividades que fortalezcan los conocimientos en los sistemas administrativos implementado por la organización.
- Revisar actualizaciones con respecto a las políticas de las aseguradoras que influyan en el tiempo de recepción de las facturas.
- Establecer los instrumentos que midan y controlen el desenvolvimiento de las áreas que determinan el proceso de envío de expedientes a cobranza a través del Informe COSO.

Análisis de factibilidad

Para la implementación de la propuesta de estrategias de control interno aplicando la estructura conceptual integrada (COSO) en el proceso facturación y documentación, es importante tomar en consideración la información recolectada a lo largo de la investigación. La factibilidad se utiliza para recopilar datos sustanciales y, en base a ellos, tomar la mejor decisión en cuanto a si procede su estudio, diseño o ejecución. Este análisis soporta la posibilidad de que la propuesta sea utilizada por la empresa en cuanto a los aspectos operativos, técnicos y económicos.

Factibilidad técnica

En el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias C.A., es necesario implementar herramientas para efectuar de manera eficiente los procesos, la aplicación de un sistema administrativo para ambos departamentos para sustituir el sistema que se utiliza es importante, además la aplicación correcta del informe COSO para que el proceso sea más óptimo.

Factibilidad operativa

La factibilidad operativa está relacionada directamente con la parte de recursos humanos o las personas, partiendo de esto, en el departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias C.A. se requiere que las personas que laboran en esa área se le suministre un adiestramiento adecuado mediante talleres, charlas, curso, relacionado con

el manejo de sistemas administrativos, la revisión de documentos y todo lo concerniente a ambos departamentos, a demás la incursión de un personal en el área para agilizar el proceso del envío del expediente a cobranza contribuyendo así a generar fuente de empleos.

Factibilidad económica

Los recursos económicos representan la valoración de los recursos identificados hasta el momento. En tanto para la empresa Policlínica Las Industrias C.A., se generan costos de adiestramiento o capacitación del personal del área de facturación y documentación, que oscilan en bolívares 15.000, a demás se van a generar otros costos en la implementación de un nuevo sistema administrativo que agilice el proceso y lo haga más factible valorado en bolívares 50.000, la contratación de un nuevo personal al área generara gastos de sueldos y salarios, de igual manera todos los beneficios de ley, siendo estos gastos anuales 190.000 bolívares.

Teniendo en cuenta que la empresa Policlínica Las Industrias C.A., por ser una empresa privada en el sector salud, está en capacidad de cubrir esos gastos, se puede decir que es factible la propuesta.

Estructura de la propuesta.

La estructura de la propuesta está fundamentada en concordancia con el nuevo enfoque de control interno (COSO), el cual tiene cinco componentes interrelacionados, que son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y finalmente el monitoreo o supervisión. Se tomaron en consideración las debilidades encontradas como resultado de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

en el proceso de facturación y documentación, con la finalidad de proporcionar las herramientas necesarias a la empresa que conduzcan a mejorar los procesos de las operaciones en el departamento, permitiendo un mejor control.

- ***Describir adecuadamente el proceso de facturación y documentación, señalando las funciones de cada una de las áreas involucradas.***

En el desarrollo del primer objetivo específico de la propuesta se describe el proceso de las áreas de facturación y documentación mediante un gráfico de procesos expresado de manera sencilla el ciclo que deben realizar los analistas.

Gráfico N° 1

Descripción del Proceso de Facturación y Documentación



Fuente: González y Sulbarán (2015)

Proceso de Facturación

Revisión de Información: Constatar los gastos cargados en la Pre-Factura con la información almacenada sobre la estadía del paciente en la institución en la carpeta de expediente. De existir alguna omisión de ítems esto generaría una demora ya que debe ser devuelto al departamento de admisión para su reliquidación.

Corrección de Errores: Se trata de modificar las disparidades que existan luego de la revisión como errores en los datos personales o del seguro.

Colocación de Coberturas: En la bitácora de la carpeta de expediente el analista que liquide el caso escribe la información sobre la cobertura o coberturas de tener dos o más pólizas, con esta información se le ingresa al sistema en la Pre-Factura o admisión.

Asignación de N° de Facturas: Al crear un nuevo documento (Factura de Ventas) en sistema se busca el documento (N° de Admisión) que contiene toda la información sobre los gastos, para estar asociado a la factura de ventas. Automáticamente el sistema arroja la pantalla de las coberturas para generar tantas facturas como coberturas tenga, lo que también genera una nota de crédito que rebaje las otras coberturas de la factura principal. La asignación se realiza por el sistema ya que se trabaja con forma libre fiscal.

Realizar Ajustes de la Nota de Crédito: Estos ajustes son manuales y se realizan cuando el seguro realiza ajustes por gastos no amparados, según el decreto de ley por precios justos la Providencia N° 294, deducibles, ajustes en horarios médicos, entre otros.

Asignación de N° de Correlativos e Impresión de Facturas: Se le asigna en sistema el número de control que aparece en el formato de la forma libre fiscal que corresponda y se imprime la factura de ventas.

Proceso de Documentación:

Revisión de la Documentación Recibida: Se realiza una verificación de los gastos facturados para pasar al siguiente paso.

Consolidación de los Recaudos: La factura nos indica cuales son los estudios realizados al paciente. Por lo tanto es lo que indica qué buscar dependiendo del seguro, como informes de Rayos X, tomografías, resonancias, biopsias y planillas de seguro, además de documentos adicionales como carnets de trabajo y de afiliados al seguro, entre otros.

Desglose y Escaneo del Expediente: En este paso se depura la carpeta de hojas repetidas como copias de informes, resultados, entre otros. Se ordena la documentación para escanear todo el expediente y vaciar la información del paciente en el sistema calibre, que se utiliza para archivar las historias médicas.

Armado del Expediente para enviar al cobro: Ya depurado y escaneado se divide la documentación que va al seguro y la que se queda en la carpeta.

Categorización por Seguro: La documentación seleccionada se clasifica por el seguro en lotes. Se relacionan en el sistema para que se imprima la relación de los casos que van a ser enviados y emita las cartas de envío de expedientes a los seguros.

Envío del Expediente Vía Valija: Los lotes armados se les relacionan por la empresa de envío zoom para ser enviado vía valija.

- ***Aumentar el nivel de capacitación de personal de facturación y documentación, mediante actividades que fortalezcan los conocimientos en los sistemas administrativos implementados por la organización.***

La actualización de la información es de suma importancia en una organización, y si se habla de sistemas operativos es de vital importancia, ya que el desconocimiento o el uso ineficiente del mismo pueda acarrear errores que repercutan de manera operativa y financiera.

Por lo que el adiestramiento del personal es indispensable, para Policlínica Las Industrias, C.A. sobre el sistema administrativo Profit, que es de uso complejo por su contenido amplio de herramientas administrativas.

Debido a la necesidad se requiere implementar un plan de adiestramiento continuo de uso y actualizaciones del sistema Profit, ya que se tiene un convenio de adaptaciones hacia el sistema que pueden ser dictados mensualmente por el mismo programador de la empresa proveedora del servicio.

- ***Revisar actualizaciones con respecto a las políticas de las aseguradoras que influyan en el tiempo de recepción de las facturas.***

La comunicación con las compañías aseguradoras es indispensable, ya que si existe alguna actualización en cuanto a recaudos o modificación de

políticas internas sobre la recepción de facturas y expedientes, sea notificado de manera rápida y oportuna que minimicen retardos o devoluciones. Vale acotar que en Policlínica Las Industrias, C.A. no se lleva actualización constante en esta área motivo por el cual en el siguiente objetivo se establecen estrategias detalladas para el manejo de la información recibida de las aseguradoras, que serán encargadas de medir el proceso de envío de expedientes.

- ***Establecer los instrumentos que midan y controlen el desenvolvimiento de las áreas que determinan el proceso de envío de expedientes a cobranza a través del informe COSO***

Los componentes del Informe COSO, son una herramienta eficaz y eficiente de la implementación de procesos auditores de una gestión administrativa que ayudan y fomentan el crecimiento de una organización en pro de los beneficios de la directiva de la empresa y de los trabajadores que hacen vida en ella. Por lo que actualmente se implementa en muchas organizaciones, se espera que la propuesta sea aceptada en el Departamento de Facturación y Documentación. Y que la mejoría del Departamento oriente a las demás áreas de la institución hasta abarcar por completo la organización.

RIF: J-30425739-2



**POLICLINICA
LAS INDUSTRIAS, C.A.**
esmerados por su salud

**Propuesta de Estrategias
para Mejorar el Proceso de
Envío de Expedientes**

	Estrategias para Mejoras de Procesos	2/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE I Ambiente de Control		
Marco Integrado COSO		
FASE I		
Ambiente De Control		
<p>Siendo el Ambiente de Control el fundamento de los demás componentes del Control Interno, debe procurarse su conveniente desarrollo a lo ancho y largo de toda la organización. El medio en el que se desarrollan las actividades y los procesos necesarios para el alcance de los objetivos, se encuentra influenciado por las políticas y normas que se establezcan, la asignación de responsabilidades, los procedimientos, los valores, la filosofía y el estilo de dirección que la caractericen. En efecto, es preciso considerar el Ambiente de Control como uno de los elementos más significativos para el alcance de la optimización del Proceso de Facturación y Documentación.</p>		
<p>Para fomentar disciplina, crear conciencia de control y proporcionar estructura en la gestión de las actividades que conforman el Proceso de Facturación y Documentación, se deben tomar las siguientes medidas: El personal del departamento, incluyendo a la coordinación, debe cumplir con los siguientes valores éticos:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • La integridad, de manera que cada individuo adopte el compromiso consigo mismo de actuar siempre con entereza moral. 		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	3/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE I Ambiente de Control		
<ul style="list-style-type: none"> • La honestidad, agregándole mayor confiabilidad a la gestión y resultados de todas las actividades implicadas en el proceso. • El respeto entre todos los integrantes de la entidad y hacia personas que no pertenecen a la misma con las que se interactúa. • La responsabilidad, cumpliendo así con cada función que le haya sido asignada. • Lealtad hacia la empresa, actuando en concordancia con las leyes y políticas establecidas. • Solidaridad y compañerismo para propiciar un agradable ambiente de trabajo. • Honradez, actuando conforme a las normas morales, optando siempre por la verdad y siendo justos. 		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	4/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE II Evaluación de Riesgos		
<p>FASE II</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>A través de la Valoración de Riesgos se puede actuar de manera productiva, identificando la mejor forma de administrarlos, evitando daños a la organización y a su vez utilizando dichos riesgos como oportunidades de crecimiento y desarrollo organizacional. La incidencia de riesgos va estrechamente relacionada con los objetivos que se persigan. En el caso del Proceso de Documentación y Facturación se pueden encontrar objetivos de operaciones, referentes a la efectividad y eficiencia de las actividades relacionadas con el proceso; y objetivos de cumplimiento de los tiempos de recepción que las aseguradoras exigen.</p> <p>En virtud a lo planteado, es preciso identificar los riesgos bajo los cuales puede enfrentarse la empresa durante el proceso de facturación y Documentación. Éstos pueden ser generados por factores externos o internos. A continuación, una lista detallada de los posibles factores que pueden representar una amenaza:</p> <p>Factores Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Nuevos decretos de ley que afecten el sistema de facturación o 		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	5/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE II Evaluación de Riesgos		
<p>documentación; esto incluye ajustes por precios justos y modificaciones en la estructura de la factura impresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia a la organización. Entre éstos se pueden encontrar: programas avanzados para procesar la facturación, nuevos sistemas de información, entre otros. ◆ Alteraciones económicas y financieras que afecten el presupuesto de la empresa, impidiéndole su expansión, adaptación a nuevas tecnologías u obligándola a una reducción de personal. ◆ Políticas de las compañías aseguradoras como tiempos de recepción de facturas, requisitos exigidos, entre otros. <p>Factores Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Las operaciones de facturación se pueden ver perjudicadas por el atraso que se presenta en el departamento de admisión y liquidación, ya que sin ser liquidado el caso no puede ser facturado y como reacción en cadena, si no está facturado no puede ser enviado a documentación y luego a cobranza. ◆ La falta de precisión en la segregación de funciones. ◆ La falta de revisión y supervisión de las actividades y transacciones. 		



Estrategias para Mejoras de Procesos

6/21

Departamento de Facturación y Documentación

Mayo 2015

FASE II Evaluación de Riesgos

- ◆ La carencia de personal encargado del entrenamiento y adiestramiento de los empleados que desarrollan el Proceso de Facturación y Documentación.
- ◆ La falta de control en los estudios realizados a los pacientes de los cuales se debe seguir un control pertinente como lo es la ausencia de un médico radiólogo en la clínica. Factor de suma importancia para la disminución de los tiempos de liquidación, facturación y envío de expedientes por documentación.
- ◆ Devoluciones de facturas de las aseguradoras por falta de algún recaudo importante.

La identificación y análisis de riesgos debe ser un proceso interactivo continuo, dada la constante incidencia de cambios tanto externos como internos. Para valorar los riesgos, se debe optar por la metodología más adecuada según sea el caso. Cuando no son cuantificables, se puede proceder a una estimación de la importancia del riesgo y a la evaluación de la probabilidad o frecuencia de incidencia del mismo. A los riesgos significativos o de alta posibilidad de ocurrencia, hay que prestarle una atención importante.

	Estrategias para Mejoras de Procesos	7/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE II Evaluación de Riesgos		
<p>Una vez se hayan identificado y valorado los riesgos, se debe proceder a la consideración de acciones que se deben tomar para administrarlos, estableciendo a la vez procedimientos que faciliten a los encargados de procurar el control, el seguimiento de la implementación y efectividad de dichas medidas.</p> <p>Ante los riesgos en los que se ve envuelto el Proceso de Facturación y Documentación, se deben ejecutar una serie de acciones descritas a continuación, que representan Actividades de Control.</p>		



Estrategias para Mejoras de Procesos

8/21

Departamento de Facturación y
Documentación

Mayo 2015

FASE III Actividades de Control

FASE III

Actividades de Control

Las Actividades de Control que se plantean en esta fase, están orientadas al manejo adecuado de los riesgos que se presentan en el Proceso de Facturación y Documentación procurando el logro de los objetivos. Al evitar o minimizar la incidencia de situaciones o eventos que representen un riesgo, se procura una gestión más efectiva y eficiente de las actividades involucradas en dicho proceso.

Las Actividades de Control que se deben cumplir en el Proceso de Facturación y Documentación, son las siguientes:

1. Partiendo del proceso en el cual el paciente ingresa a la institución por el área de emergencia se pasa por los diferentes servicios hospitalarios que Policlínica Las Industrias, C.A. ofrece, se propone el uso de una lista de chequeo de documentación dependiendo del área por la cual el expediente transite durante su estadía en la institución y la documentación que se debe generar e ir anexando al expediente. (Ver Anexo N° 2)

Cada área se responsabiliza por la información que estén tildando en el formato por lo tanto si le llegase a faltar alguna quedará



Estrategias para Mejoras de Procesos

9/21

Departamento de Facturación y
Documentación

Mayo 2015

FASE III Actividades de Control

reflejado desde el inicio y en las demás áreas deben solicitar el documento o recaudo faltante. Es un instrumento muy completo que abarca todas las áreas y va destinado a la revisión y evaluación del proceso que desempeña el personal por parte de las coordinaciones de los departamentos de Admisión, Liquidación, Facturación y Documentación. Pero teniendo siempre como objetivo el disminuir los factores que afectan los tiempos de envío de los expedientes al cobro.

2. Siguiendo con las actividades de control en el departamento de facturación se desea implementar una herramienta que es en parte de información como de control, la cual consiste en una tabla dinámica que extrae la información de todas las admisiones abiertas que se generan en sistema y la clasificación de los estatus que se asignaron los cuales son:

- ◆ **Abierto:** Son los casos que están haciendo uso de los servicios en la institución en ese momento y los casos que se le estén realizando carga de gasto por parte de las analistas de admisión.

- ◆ **Cerrado por Liquidar:** Son los casos que se encuentran en el departamento de liquidación que aun no se tiene respuesta por parte de los seguros en cuanto a la cobertura y compromisos de pago.

	Estrategias para Mejoras de Procesos	9/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE III Actividades de Control		
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Cerrado Liquidado: Son los casos liquidados que están listos para ser procesados por el analista de facturación siguiendo el proceso en el sistema y su respectiva asignación de números de factura, correlativos e impresión del mismo, es aquí donde se elimina el caso del pendiente por facturar para pasar a cuentas por cobrar. ◆ Cerrado Referencial: Son los casos que se les brinda la atención primaria y se refieren por necesitar servicios especializados. ◆ Cerrado Ocupacional: Son los casos generados por el personal que labora en la institución, por haber sufrido algún percance o accidente laboral. <p style="margin-left: 40px;">En la tabla dinámica se puede observar el esquema de la información extraída del sistema montos totalizados por meses, por seguros y el detalle de fecha de ingreso, números de admisión, nombre del paciente y titular, seguro y monto. (Ver anexo N° 3)</p> <p>3. Como tercera actividad de control esta documentación y el procedimiento que debe seguir para la revisión y armado del expediente dependiendo de las aseguradoras:</p>		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	10/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE III Actividades de Control		
ORDEN DEL EXPEDIENTE PARA ESCANEAR		
<p>Lado izquierdo (NO SE ESCANEA):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de Factura Fiscal (AMARILLA). ✓ Nota de Crédito (Si Posee) ✓ Planilla de Seguro (Debidamente Llenada Por el Paciente, Médico Tratante y Clínica). ✓ Compromiso Económico De Egreso (Finiquito Original). ✓ Dos “2” Copias de Factura Detallada por Sistema Profit. ✓ Desglose de Material Médico Y Medicinas. ✓ Copia de Factura Fiscal (AZUL). ✓ Nota de Crédito (Si Posee). <p>Lado Derecho (SE ESCANEA):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Factura Fiscal Original (Blanca). ✓ Nota de Crédito (Si Posee). ✓ Compromiso Económico De Egreso (Finiquito Copia). ✓ Credenciales (Titular y Paciente). ✓ Carta Narrativa (Si es el Caso). ✓ Informes Médicos (Ingreso, Evolutivo y Egreso). ✓ Estudios (Laboratorios, Radiologías, Ecografías, Etc.) 		



Estrategias para Mejoras de Procesos

11/21

Departamento de Facturación y
Documentación

Mayo 2015

FASE III Actividades de Control

- ✓ Copia de Nota Operatoria y Hoja de Anestesia (Caso Quirúrgico).
- ✓ Hoja de Front (Bitácora).
- ✓ Hoja de Ingreso (Número de Admisión, Datos del Paciente, etc.).
- ✓ Factura Detallada (Dpto. Admisión).
- ✓ Comprobante de Pago (Deducible, Diferencia, etc.).
- ✓ Historia Clínica Completa.
- ✓ Facturas de Estudios (Laboratorios, Radiología, Eco, etc.).

ARMADO DEL EXPEDIENTE ESCANEADO

Lado Izquierdo:

- ✓ Copia Factura Fiscal (AZUL).
- ✓ Hoja de Ingreso (Número de Admisión, Datos del Paciente, etc.).
- ✓ Facturas de Estudios (Laboratorios, Radiología, Eco, etc.).
- ✓ Factura Detallada (Dpto. Admisión).
- ✓ Comprobante de Pago (Deducible, Diferencia, etc.).



Estrategias para Mejoras de Procesos

12/21

Departamento de Facturación y
Documentación

Mayo 2015

FASE III Actividades de Control

Lado Derecho:

✓ **Se engrapa solo:**

- ✓ Copia Factura Fiscal (AMARILLA).
- ✓ 1 Copia de Factura Detallada por Sistema Profit.
- ✓ Compromiso Económico De Egreso (Finiquito Original).

✓ **Se engrapa solo:**

- ✓ Factura Fiscal Original (Blanca).
- ✓ Nota de Crédito (Si Posee).
- ✓ Una (1) Copia de Factura Detallada por Sistema Profit.
- ✓ Desglose de Material Médico Y Medicinas.
- ✓ Compromiso Económico De Egreso (Finiquito Copia).
- ✓ Credenciales (Titular y Paciente).
- ✓ Carta Narrativa (Si es el Caso).
- ✓ Informes Médicos (Ingreso, Evolutivo y Egreso).
- ✓ Estudios (Laboratorios, Radiologías, Ecografías, Rmn, Tac, Etc.)
- ✓ Copia de Nota Operatoria y Hoja de Anestesia (Caso Quirúrgico).



Estrategias para Mejoras de Procesos

13/21

Departamento de Facturación y
Documentación

Mayo 2015

FASE III Actividades de Control

✓ Planilla de Seguro (Debidamente Llenada Por el Paciente, Médico Tratante y Clínica).

ASEGURADORAS A LAS QUE SE ENVÍAN POCOS RECAUDOS.

✓ Ministerio del Poder Popular Para la Educación:

- ✓ Factura Fiscal Original (Blanca).
- ✓ Nota de Crédito (Si Posee).
- ✓ Una (1) Copia de Factura Detallada por Sistema Profit.
- ✓ Desglose de Material Médico Y Medicinas.
- ✓ Compromiso Económico De Egreso (Finiquito Copia).

✓ Seguros Caracas de Liberty Mutual:

- ✓ Factura Fiscal Original (Blanca).
- ✓ Nota de Crédito (Si Posee).
- ✓ Una (1) Copia de Factura Detallada por Sistema Profit.
- ✓ Desglose de Material Médico Y Medicinas.

✓ Seguros Mercantil:

- ✓ Factura Fiscal Original (Blanca).
- ✓ Una (1) Copia de Factura Detallada por Sistema Profit.
- ✓ Desglose de Material Médico Y Medicinas.
- ✓ Compromiso Económico De Egreso (Finiquito Copia).

	Estrategias para Mejoras de Procesos	14/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE III Actividades de Control		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Credenciales (Titular y Paciente). ✓ Informe Médico de EGRESO. ✓ Planilla de Seguro (Debidamente Llenada Por el Paciente, Médico Tratante y Clínica). <p><u>Procedimiento para Relación de Envío Interno:</u></p> <p>Este procedimiento consiste en la realización de una relación por parte del Analista de Documentación con respecto al envío interno a través del sistema administrativo Profit:</p> <p>Sistema Profit.</p> <p>Procedimiento #1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Admisión 2. Tabla 3. Seguro 4. Proceso “3” 5. Envío Interno (Aceptar). 6. Cambiar Fecha (Aceptar). <p>Procedimiento #2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes 		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	15/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE III Actividades de Control		
<ol style="list-style-type: none"> 2. Estado de Cuenta de Cliente 3. Remesa de Factura Enviada Interna 4. Cambiar Fecha 5. Imprimir. <p>Esta relación es de carácter obligatorio ya que al no realizarse debidamente no alimenta al sistema con la información correcta y al actualizar el reporte de casos en cuentas por cobrar dentro del departamento no estará actualizado. (Ver Anexo N° 4)</p> <p>Procedimiento para Elaboración de Cartas de las distintas Aseguradoras.</p> <p>Sistema Profit.</p> <p>Procedimiento #1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tablas 2. Seguro 3. Lupa 4. F2 5. Seleccionar Seguro 6. Proceso "3" 		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	16/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE III Actividades de Control		
<p>7. Enviar Facturas</p> <p>8. Selección de Facturas a Enviar</p> <p>9. Copiar Código Para Impresión.</p> <p>Procedimiento #2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes 2. Estado de Cuenta de Cliente 3. Remesa de Facturas Enviadas al seguro 4. Cambiar Fecha 5. Pegar Código 6. Imprimir dos Copias. <p>(Ver anexo N° 5)</p> <p>La relación de los casos como se menciona anteriormente es de vital importancia ya que a través del Departamento de Sistema se programó una tabla dinámica que con solo un clic extrae la información del sistema a tiempo real del estatus de envío de expedientes con la siguiente información; Seguro, Cantidad de facturas y Monto, lo cual arrojaría resultados sencillos de interpretar para todo el personal como lo son el porcentaje de expedientes en base a lo facturado que esté pendiente por enviar a cobranza y el total en monto.</p> <p>(Ver anexo N° 6)</p>		



Estrategias para Mejoras de Procesos

17/21

Departamento de Facturación y
Documentación

Mayo 2015

FASE IV Información y Comunicación

FASE IV

Información y Comunicación:

La información y comunicación representan uno de los componentes del Control Interno que consiste en identificar, capturar y transmitir la información que le compete al Departamento de Facturación y Documentación con respecto al pendiente por facturar luego del cierre de mes se tienen cinco días seguidos para la revisión del libro de ventas y cualquier revisión y corrección de errores, ya que el sistema Profit tiene un bloqueo automático que no permite modificaciones. En esos primero cinco días del mes siguiente para procurar un adecuado Sistema de Información, se debe:

- ✓ Enviar informes que contengan la información pertinente a facturación al cierre del mes como: Monto Facturado en el Mes, Monto de Pendiente por Facturar, Monto de Casos en Emergencia y Hospitalización, Monto en Liquidación, entre otros. Debe ser dirigido al Coordinador del departamento.
- ✓ Enviar Informes de Documentación, al cierre de mes con la información que se tiene en el pendiente de cuentas por cobrar, además de adicionar información importante como lo son los casos

	Estrategias para Mejoras de Procesos	18/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE IV Información y Comunicación		
<p>que quedan por algún recaudo, por desglosar, digitalizar o armar expedientes en el momento del cierre de mes. Debe ser dirigido al Coordinador del departamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El coordinador del departamento debe ensamblar en un informe general la información de facturación y documentación, para ser enviado a la dirección general de la clínica. 		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	19/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE V Supervisión o Monitoreo		
FASE V		
Supervisión o Monitoreo		
<p>A través de la Supervisión o Monitoreo se evalúa el desempeño del Sistema de Control Interno, asegurándose de que los demás componentes que lo conforman se están cumpliendo adecuadamente. Este proceso se debe ejercer en forma continua, es decir, en el curso de las operaciones, de manera que se pueda valorar la calidad de gestión del sistema en el tiempo. Por consiguiente, es necesario procurar su evolución a través de modificaciones pertinentes, ajustadas a los nuevos cambios y riesgos que se presenten. A continuación, se señalan las actividades de Monitoreo que se deben llevar a cabo en el Proceso de Facturación Y Documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar esporádicamente, entre lapsos no mayores a un (01) meses, el Control Interno que se desarrolla en este proceso. Es indispensable conocer cómo está funcionando para tomar las medidas correctivas que sean necesarias. De no ser evaluado constantemente, no se podrá saber si los demás elementos están funcionando de forma correcta. 		

	Estrategias para Mejoras de Procesos	20/21
	Departamento de Facturación y Documentación	Mayo 2015
FASE V Supervisión o Monitoreo		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentar y archivar las evaluaciones realizadas, para poder comparar analizar, corregir y evitar las posibles fallas que se puedan presentar en el Control Interno del proceso. ✓ Se debe evaluar la adecuada y oportuna aplicación de las medidas correctivas planteadas para la optimización del Proceso de Facturación y Documentación. <p>Las deficiencias del Control Interno deben comunicarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia solamente los asuntos de importancia relativa. Con la continua ejecución del Monitoreo en el Proceso de Facturación y Documentación, se procura el adecuado cumplimiento del Sistema de Control Interno diseñado para el mismo.</p>		

CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la investigación y posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, donde se obtuvieron resultados relevantes con respecto al proceso de control interno en el departamento de facturación y documentación, se pudo concluir lo siguiente:

Con respecto al proceso que se lleva en el departamento de facturación y documentación se llevan a cabo una serie de procesos los cuales no están previamente establecidos como normativas a seguir, esto conlleva a que el tiempo de demora para liquidar un caso sea mayor, además el analista de facturación y documentación reconoció que el personal de esa área no tiene una capacitación adecuada para desempeñar el cargo en el departamento, generando que el proceso sea lento para enviar el expediente al cobro.

Por su parte se pudo notar que es muy recurrente la devolución de la factura por parte de las aseguradoras, debido a la gran cantidad de documentos que maneja el departamento así como también los errores que se cometen al momento de la respectiva revisión de los documentos antes de ser enviada al cobro.

Un factor resaltante es que la organización no cuenta en sus instalaciones con un médico radiólogo para llenar los informes necesarios en cada caso, esto conlleva a demorar más la liquidación del caso.

Por otra parte, los documentos que envía el departamento de admisión a facturación no son revisados en su totalidad para verificar si existe algún

error en ello, esta revisión debe llevarse a cabo para minimizar el margen de error al enviar el expediente al departamento de cobranza.

RECOMENDACIONES

Atendiendo la situación evidenciada con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se agregan las siguientes recomendaciones para minimizar la problemática planteada:

- Mantener un programa de capacitación continua para el personal del departamento de facturación y documentación de la organización bien sea en la revisión de los documentos al igual que en el manejo del sistema administrativo se refiere.
- Se sugiere contratar a un médico radiólogo para generar de manera eficiente el informe respectivo a los casos en estudio.
- Se recomienda al departamento de admisión la revisión de los documentos en su totalidad antes de ser enviado al departamento de facturación para minimizar los errores que se pueden generar..
- Asegurar la implementación de los lineamientos incluidos en la propuesta de estudio

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidias G. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.

Aziz, Karen (2010). **Propuesta de un Sistema de Control Interno Basado en el Informe Coso para la Optimización del Proceso de Nomina de la Empresa Maggie Paul, C.A. Ubicada en el Municipio Los Guayos - Estado Carabobo.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Campus Bárbula.

Belastrini A., Miriam (2006). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación.** 7ma Edición. Consultores Asociados. Caracas.

Betancourt P., Mary C., Caro F., Rodysila y Peroso V., Francys T (2009). **Propuesta de Control Interno para el Mejoramiento del Área del Efectivo en la Unidad de Servicio de Salud Integral del Centro Policlínico Valencia Ubicada en el Estado Carabobo.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Campus Bárbula.

Cepeda, Gustavo (2003). **Auditoría y Control Interno.** McGraw-Hill, 2ª Edición, Santafé de Bogotá.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2000). **Control Interno: Estructura Conceptual Integrada.** Ecoediciones. Bogotá. Colombia

Estupiñán G, Rodrigo (2004). **Control Interno y Fraudes**. Roesga. 2ª Edición. Bogotá Colombia.

Fayol, Henri (2002). **Critical Evaluations in Business and Management**. 1era Edición. Routhedge. Canadá.

Harrinton, H. James. (2007). **Mejoramiento de los Procesos de la Empresa**. McGraw-Hill. Colombia.

Hurtado de B., Jacqueline (2000). **Metodología de Investigación Holística**. 3era Edición. McGraw-Hill. México.

Lugo, Yusmelys, Osto, Isvette, y Osto Richard (2009). **Análisis de Control Interno del Gasto Operativo en el Financiamiento de los Clientes que Registra el Departamento de Facturación de la Empresa Agencias Aduanales, C.A.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Campus Bárbula.

Mantilla, Samuel A. (2005). **Estructura conceptual de la administración de riesgos del emprendimiento**. Ecoe. Bogotá, Colombia.

Monascal, Fernando (2010). **Propuesta de Gestión de Control Interno. Caso: Gerencia de Auditoría Italviajes, C.A.** Trabajo Especial de Grado. Universidad Monteávila. Comité de Estudios de Postgrado. Caracas. Venezuela.

Montilla, Semy y Rodriguez, Lisbeth (2010). **Propuesta de Procedimientos de Control Interno Aplicando la Estructura Conceptual Integrada (COSO) en el Proceso de Almacén de Inventarios. Caso de Estudio:**

Constru Market, C.A. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Campus Bárbula.

Ñungoso, Rita y Chirinos, Maribel (2013). **Plan de Control Interno de Facturación para la Coordinación de Apoyo a la Comunidad de la Universidad José Antonio Páez.** Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela.

Parella S. y Martins F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Ed. Fedupel. Caracas Venezuela.

PwC (2013). **Control Interno - Marco Integrado.** Documento en Línea. Disponible: [http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa Asociada/coso 2013 resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa%20Asociada/coso%202013%20resumen-ejecutivo.pdf). Instituto de Auditores Internos de España. Consulta: 2015, Febrero 01.

Reyes P., Agustín (2005). **Administración de Empresas. Teoría y Práctica.** Segunda Parte. Editorial Limusa. México.

Stoner J.A.F / Freeman R.E / Gilber Jr. D.R. (2007). **Administración.** 6ta. Edición. Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El Proceso de Investigación Científica.** 4ta Edición. Editorial Limusa. México.

ANEXOS
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

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



TITULO: "PROPUESTA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.;"

Formulación de la Investigación:

¿El Departamento de Facturación y Documentación necesita emplear un proceso para el manejo de los expedientes?

¿El tiempo de envío de los expedientes al cobro es realmente efectivo?

¿Afecta de forma directa a la gestión de cobranzas los retrasos que actualmente presenta el Departamento de Facturación y Documentación?

Objetivo General

Proponer estrategias basadas en el proceso de control interno al departamento de facturación y documentación de la empresa Policlínica Las Industrias, C.A., que agilicen la cobranza.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso actual de control interno que se ejecuta en el Departamento de Facturación y Documentación en la empresa Policlínica las Industrias, C.A.
- Describir los factores Internos y Externos que generan demora en las Cobranzas.
- Establecer estrategias de control interno a través de los principios del Marco Integrado (COSO) para la optimización del envío de expedientes a Cobranza.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula

ENTREVISTA

Estimado empleado:

La presente entrevista, tiene como objetivo recabar información a los fines de desarrollar la investigación: **“PROPUESTA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA EMPRESA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A”**, la cual será presentada, ante la Universidad de Carabobo, como requisito para optar al Título de Licenciado en Administración Comercial. En tal sentido, se agradece responder con honestidad cada una de las preguntas que se le realizaran, ya que de esto dependerá la validación de la investigación. La información que usted proporcione será totalmente confidencial.

Gracias por su valiosa colaboración.

Atentamente
Los Investigadores.

INSTRUMENTO
Guión de Entrevista

Analistas de Facturación de Policlínica Las Industrias, C.A.

Nivel de Instrucción Alcanzado: _____

Profesión: _____

Tiempo en la Organización: _____

Tiempo que trabaja en el Departamento de Facturación y Documentación:

Tarea que Desempeña Actualmente: _____

Tarea que Desempeñaba Anteriormente: _____

1. ¿Cuál es el procedimiento que realiza el analista de facturación para generar una factura de ventas?
2. Según su opinión ¿Cuáles son los factores que inciden en el normal desenvolvimiento del proceso de elaboración de la factura de ventas?
3. ¿Cuál es la cantidad promedio de facturas a crédito que se emiten mensualmente que deben llevar el historial clínico y administrativo?

Explique

4. ¿Cuáles son las características de los expedientes (Historias Clínicas) de la empresa en relación con la búsqueda efectiva de los soportes necesarios para la elaboración de las facturas de ventas?
5. ¿Ha recibido usted capacitación para realizar sus funciones en su puesto de trabajo? ***Explique***

INSTRUMENTO

Guión de Entrevista

Analistas de Documentación de Policlínica Las Industrias, C.A.

Nivel de Instrucción Alcanzado: _____

Profesión: _____

Tiempo en la Organización: _____

Tiempo que trabaja en el Departamento de Facturación y Documentación:

Tarea que Desempeña Actualmente: _____

Tarea que Desempeñaba Anteriormente: _____

1. ¿Cuál es el proceso que se debe seguir luego de recibir el expediente con la factura de ventas?
2. ¿Cuál es la cantidad promedio de expedientes mensuales que procesa el Departamento para enviar a cobranza?
3. ¿Cuáles son los factores que, a su juicio influyen en el tiempo de envío de los expedientes a cobranza?
4. ¿Considera usted que el sistema de digitalización y preparación del expediente es el idóneo para cumplir con los tiempos de recepción de las facturas por parte de las aseguradoras? **Explique**
5. ¿Cuáles considera usted son los puntos de mejora que debe implementar la empresa para optimizar sus procesos internos inherentes a la elaboración del expediente que se envía a cobranza?

INSTRUMENTO
Lista de Cotejo
Departamento de Facturación y Documentación de Policlínica Las
Industrias, C.A.

ITEMS	INDICADORES	SI	NO
1	Ha recibido capacitación para ejercer funciones en el departamento de facturación		
2	Es adecuado el procedimiento que realiza la analista de facturación para generar una factura de ventas		
3	La falta de un documento genera atraso en la elaboración de la factura		
4	El departamento de admisión realiza una previa revisión del expediente antes de ser enviado a facturación		
5	Ha recibido capacitación para ejercer funciones en el departamento de documentación		
6	Tarda en ser enviado el expediente al cobro		
7	Es rápido el procedimiento para ser enviado el expediente al cobro		
8	Existen medidas de control que garanticen la eficiencia y eficacia en el departamento de facturación y documentación		
9	La desinformación, desconocimiento son factores que influyen en la demora del envío del expediente al cobro		

Fuente: González y Sulbarán (2015)

**CUADRO DE VALIDACIÓN DE ENTREVISTA AL ANALISTA DE
FACTURACIÓN**

TITULO: “PROPUESTA DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE
FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA EMPRESA POLICLÍNICA LAS
INDUSTRIAS, C.A.”

Nº DE ITEM	SE AJUSTA AL OBJETIVO	MEDIANAMENTE SE AJUSTA AL OBJETIVO	POCO SE AJUSTA AL OBJETIVO	NO SE AJUSTA AL OBJETIVO
1				
2				
3				
4				
5				
TOTALES				

**CUADRO DE VALIDACIÓN DE ENTREVISTA AL ANALISTA DE
DOCUMENTACIÓN**

Nº DE ITEM	SE AJUSTA AL OBJETIVO	MEDIANAMENTE SE AJUSTA AL OBJETIVO	POCO SE AJUSTA AL OBJETIVO	NO SE AJUSTA AL OBJETIVO
1				
2				
3				
4				
5				
TOTALES				

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
El número de ítems es adecuado.			
Los ítems permiten el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
Los ítems están presentados en forma lógica – secuencial.			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera el ítem que falte.			

OBSERVACIONES _____

Validado por: _____

Nombre: _____

Cedula de identidad: _____

Firma: _____

VALIDEZ	
NO APLICABLE	
APLICABLE	

ANEXO Nº 2

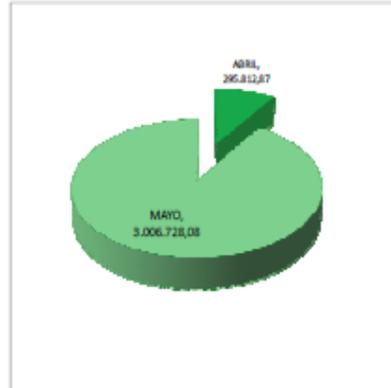
CHECK LIST			
1	PRE- INGRESO		
CEDULA DE IDENTIDAD DEL PACIENTE	<input type="checkbox"/>	CEDULA DE IDENTIDAD DEL TITULAR	<input type="checkbox"/>
PLANILLA DE SINIESTRO	<input type="checkbox"/>	CARTA NARRATIVA	<input type="checkbox"/>
		CARNET DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>
		OTROS	<input type="checkbox"/>
2	EMERGENCIA AMBULATORIA		
INFORME MEDICO DE INGRESO / EGRESO	<input type="checkbox"/>	RESULTADO DE EXAMENES LAB.	<input type="checkbox"/>
RESULTADOS EXAMENES ESPECIALES	<input type="checkbox"/>	PLANILLA DE SINIESTRO	<input type="checkbox"/>
CONFIRMACION DE COBERTURA	<input type="checkbox"/>	COMPROMISO DE EGRESO	<input type="checkbox"/>
		IMÁGENES RADIOLOGIA P/ INFORMAR	<input type="checkbox"/>
		CARTA NARRATIVA	<input type="checkbox"/>
		OTROS	<input type="checkbox"/>
3	INGRESO HOSPITALIZACION / QUIRURGICO		
ORDEN DE PRESUPUESTO	<input type="checkbox"/>	INFORME MEDICO DE INGRESO	<input type="checkbox"/>
RESULTADO EXAMENES ESPECIALES	<input type="checkbox"/>	AUTORIZACION DE INGRESO	<input type="checkbox"/>
NOTIFICACION AL ESPECIALISTA	<input type="checkbox"/>	NOT. Y ENTREGA CARTON AL AUDT	<input type="checkbox"/>
MODIFICACION AL MEDICO TRATANTE	<input type="checkbox"/>	MOD. PATOLOGIA Y PROCEDIMIENTO	<input type="checkbox"/>
		RESULTADOS DE EXAMENES DE LAB.	<input type="checkbox"/>
		INFORMACION ADMINISTRATIVA AL PAC.	<input type="checkbox"/>
		COBERTURA CARGADA AL SISTEMA	<input type="checkbox"/>
		OTROS	<input type="checkbox"/>
4	EXTENSION DE COBERTURA		
INFORME MEDICO EVOLUTIVO	<input type="checkbox"/>	MOD. PATOLOGIA Y PROCEDIMIENTO	<input type="checkbox"/>
RESULTADO DE EXAMENES ESPECIALES	<input type="checkbox"/>	CORTE DE CUENTA REALIZADO	<input type="checkbox"/>
NOTIFICACION AL ESPECIALISTA	<input type="checkbox"/>	INFORMACION ADM AL CLIENTE	<input type="checkbox"/>
		INFORME MEDICO DE INTERCONSULTA	<input type="checkbox"/>
		AUTORIZACION DE EXTENSION DE COB.	<input type="checkbox"/>
		COBERTURA CARGADA AL SISTEMA	<input type="checkbox"/>
5	EGRESO- LIQUIDACION		
HISTORIA CLINICA COMPLETA	<input type="checkbox"/>	IMÁGENES RADIOLOGICAS PARA INFORMAR	<input type="checkbox"/>
INFORME MEDICO DE INTERCONSULTA	<input type="checkbox"/>	PLANILLA DE SINIESTRO (ASE/ ESP)	<input type="checkbox"/>
RESULTADO EXAMENES DE LAB	<input type="checkbox"/>	CIERRE DE CONSUMO POR SUMINISTRO	<input type="checkbox"/>
CONVERSION A PROVIDENCIA	<input type="checkbox"/>	SOLVENCIA ADMINISTRATIVA	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS ENVIADOS VIA FAX Y /O E-MAIL	<input type="checkbox"/>	ALTA ADMINISTRATIVA	<input type="checkbox"/>
		COBERTURA CARGADA AL SISTEMA	<input type="checkbox"/>
		RESULTADO EXAMENES ESPECIALES	<input type="checkbox"/>
		CORTE DE LABORATORIO INCLUIDO	<input type="checkbox"/>
		REGISTRO DE ADMISION CERRADA	<input type="checkbox"/>
		COMPROMISO DE EGRESO	<input type="checkbox"/>
6	REVISION DEL EXPEDIENTE		
VALIDACION REGISTRO ADMISION CERRADA	<input type="checkbox"/>	REVISION DATOS PACIENTE-TITULAR-FIANZA	<input type="checkbox"/>
VALIDACION GASTOS CARGADOS	<input type="checkbox"/>	VALIDACION DE DATOS ESPECIALISTA	<input type="checkbox"/>
VALIDACION DEL LLENADO CHECK LIST	<input type="checkbox"/>	ENVIO DEL EXPEDIENTE A FACTURACION	<input type="checkbox"/>
		VALIDACION PATOLOGIA-DIAGNOSTICO	<input type="checkbox"/>
		REGISTRO DE INCIDENCIAS MANUAL Y ELECTRICA	<input type="checkbox"/>
7	FACTURACION DEL EXPEDIENTE		
VALIDACION DE LA REVISION DEL EXPEDIENTE	<input type="checkbox"/>	VALIDACION DE COBERTURA REGISTRADA	<input type="checkbox"/>
REALIZACION DE N/C Y CRUCES DE COBROS	<input type="checkbox"/>	IMPRESION EN PAPEL FISCAL	<input type="checkbox"/>
ENVIO DEL EXPEDIENTE A DESGLOSE	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		NÚMERO DE FACTURA ASIGNADO	<input type="checkbox"/>
		ASIGNACION DEL CONTROL FIS EN SIST.	<input type="checkbox"/>
8	DESGLOSE Y ESCANER		
DESGLOSE DEL PAPEL FISCAL	<input type="checkbox"/>	COLOCACION Y LLENADO DEL SELLO ADMINST.	<input type="checkbox"/>
ESCANEO DEL EXPEDIENTE	<input type="checkbox"/>	VALIDACION FINAL INCLUSION DE RESULTADOS	<input type="checkbox"/>
ENVIO DE CORRELATIVOS A INV. BOSCAN	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		LLENADO FINAL PLANILLA DE SINIESTRO	<input type="checkbox"/>
		VALIDACION DEL LLENADO CHECK LIST	<input type="checkbox"/>
9	GERENCIA ADMINISTRATIVA		
FIRMA EN LA PLANILLA DE SINIESTRO	<input type="checkbox"/>	REGISTRO DEL ENVIO INTERNO EN EL SISTEMA	<input type="checkbox"/>
VALIDACION FINAL DEL EXPEDIENTE	<input type="checkbox"/>	EMPAQUETADO Y ENVIO DEL EXPEDIENTE	<input type="checkbox"/>
		ENVIO DE LA CARPETA A HISTORIAS MEDICAS	<input type="checkbox"/>
		EXPEDIENTE CERRADO	<input type="checkbox"/>

Fuente: González y Sulbarán (2015)

ANEXO N° 3

AÑO A EVALUAR 2015

MES	TOTAL
ENERO	0,00
FEBRERO	0,00
MARZO	0,00
ABRIL	205.812,87
MAYO	3.006.728,08
JUNIO	0,00
JULIO	0,00
AGOSTO	0,00
SEPTIEMBRE	0,00
OCTUBRE	0,00
NOVIEMBRE	0,00
DICIEMBRE	0,00
TOTAL	3.302.540,95



POLICLINICA LAS INDUSTRIAS, C.A.
esmerados por su salud

J-30425739-2

**ADMISIONES POR FECHA
PENDIENTES POR FACTURAR**

3.302.540,95

SEGUROS	TOTALES
ADMINISTRADORA AON, C.A	37.543,42
BANESCO SEGUROS, C.A	71.641,75
C.A. DE SEGUROS LA OCCIDENTAL	20.882,08
C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS, S.A.C	222.472,14
C.N.A. DE SEGUROS LA PREVISORA	43.430,46
COMPLEJO SIDERURGICO NACIONAL, S.A.	209.230,66
CONTADO	44.702,65
CORPORACION ELECTRICA NACIONAL, SA (COE)	850,00
CO-HEMO ORGANIZACION EN SALUD CUIDAME	25.837,62
FUNDACION FONDO ADMINISTRATIVO DE SAL	11.443,22
G.E.H. ASESORES INTEGRALES DE SALUD, C.A	20.200,00
HUMANITAS DE VENEZUELA, C.A	47.893,57
IBEROAMERICANA DE SEGUROS, C.A.	206.790,66

FECHA	MES	ESTADO	ADMISION	PACIENTE	TITULAR	SEGURO	MONTO
25/05/2015	5	ABIERTO	24508	RAYDEN YOSUETH ESCOBAR DUQUE	JOSETH REINALDO ESCOBAR BARRADA	ADMINISTRADORA AON, C.A	14.358,01
25/05/2015	5	ABIERTO	24509	JOSE DANIEL PALENCIA TORRES	MARIO RAMON PALENCIA MADRIZ	ADMINISTRADORA AON, C.A	23.185,41
22/05/2015	5	CERRADO LIQUIDADO	24463	ISABEL ORIANNIS MENDEZ ONTIVEROS	FRANKLIN ANTONIO MENDEZ ZAMBRANO	BANESCO SEGUROS, C.A	20.681,88
25/05/2015	5	ABIERTO	24490	MALBELYS JOSEFINA PINTO	RICHARD ALBERTO RAMOS SOSA	BANESCO SEGUROS, C.A	50.959,87
20/05/2015	5	ABIERTO	24402	NANCI BEATRIZ QUIÑONES BARRERA	NANCI BEATRIZ QUIÑONES BARRERA	C.A. DE SEGUROS LA OCCIDENTAL	20.882,08
14/05/2015	5	CERRADO POR LIQUIDAR	24276	LIRIO VALENTINA VALENCIA SANDOVAL	LIRIO GREGORIO VALENCIA RODRIGUEZ	C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS, S.	56.132,42
14/05/2015	5	ABIERTO	24277	VIOLETA ISABELLA VALENCIA SANDOVAL	LIRIO GREGORIO VALENCIA RODRIGUEZ	C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS, S.	57.000,68
18/05/2015	5	CERRADO LIQUIDADO	24339	MIGUELINA JOSEFINA DE SOUSA GONZALEZ	ARMANDO RAMON BRIZUELA ROJAS	C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS, S.	109.339,04
21/05/2015	5	CERRADO POR LIQUIDAR	24420	AGUIRRE	JOSE ANTONIO MENDOZA PAREDES	C.N.A. DE SEGUROS LA PREVISORA	24.953,61
25/05/2015	5	ABIERTO	24512	JOHELY ANDREINA MARTINEZ JIMENEZ	JOHELY ANDREINA MARTINEZ JIMENEZ	C.N.A. DE SEGUROS LA PREVISORA	18.476,85
14/05/2015	5	CERRADO POR LIQUIDAR	24256	ROSALBA PEREZ VELANDIA	JORGE ALEXANDER JEREZ LOBO	COMPLEJO SIDERURGICO NACIONAL, S.A.	134.469,48
20/05/2015	5	CERRADO POR LIQUIDAR	24413	NASTASHA VERONICA ANDRADE GONZALEZ	ALEXIS ENRIQUE ANDRADE HERNANDEZ	COMPLEJO SIDERURGICO NACIONAL, S.A.	74.761,18
10/04/2015	4	ABIERTO	23370	FREDDY GUSTAVO PARRA BLANCO	FREDDY GUSTAVO PARRA BLANCO	CONTADO	2.778,22

Fuente: Policlínica Las Industrias, C.A. (2015)

ANEXO Nº 4

		POLICLINICA LAS INDUSTRIAS, C.A J-30425739-2 AV. BOLIVAR N.93-110 FLOR AMARILLO, VALENCIA - EDO. CARABOBO. Telf.(0241) 8785855 / 8786140				FECHA 27/05/2015 1 DE 1		
						FACTURAS INTERNAS		
ENVIO	TIPO	NUMERO	CONTROL	FECHA	CLIENTE	PACIENTE	MONTO	
20/05/2015	FACT	52167	00-0109752	28/04/2015	HUMANITAS DE VENEZUELA, C.A	TERRY LEONARDO OJEDA	19,883.62	
20/05/2015	FACT	52229	00-0109863	30/04/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	JOSE GREGORIO DIAZ PEREZ	159,754.45	
20/05/2015	FACT	52324	00-0110059	08/05/2015	PLAN ADMINISTRADO RONTARCA	DANNY ALEXANDER OCHOA	21,096.86	
20/05/2015	FACT	52327	00-0110062	08/05/2015	MERCANTIL SEGUROS, C.A	JESUS DAVID MARTINEZ PAREDES	111,179.11	
20/05/2015	FACT	52329	00-0110064	08/05/2015	SEGUROS CARACAS DE LIBERTY	OSCAR ALEJANDRO TORRES LOPEZ	15,701.29	
20/05/2015	FACT	52330	00-0110065	08/05/2015	SEGUROS CARACAS DE LIBERTY	SERGIO EDUARDO AGRINZONE	17,058.17	
20/05/2015	FACT	52331	00-0110066	08/05/2015	MERCADOS DE ALIMENTOS, C.A	JULIO GIOVANNY CORRALES PONCE	166,303.77	
20/05/2015	FACT	52334	00-0110069	08/05/2015	G.E.H. ASESORES INTEGRALES DE	DARIANA VICTORIA CUAURO	12,644.79	
20/05/2015	FACT	52344	00-0110111	11/05/2015	MERCANTIL SEGUROS, C.A	ISABEL CRISTINA DELGADO	59,355.41	
20/05/2015	FACT	52346	00-0110113	11/05/2015	MERCANTIL SEGUROS, C.A	JHOSMER ANDRES BRICEÑO PINTO	21,133.06	
20/05/2015	FACT	52347	00-0110114	11/05/2015	G.E.H. ASESORES INTEGRALES DE	JOSE ALEXANDER MARIN RUIZ	23,754.62	
20/05/2015	FACT	52350	00-0110117	11/05/2015	SEGUROS PIRAMIDE, C.A.	CARLA NESLANDA CARRILLO PEREZ	108,419.34	
20/05/2015	FACT	52355	00-0110122	11/05/2015	SEGUROS NUEVO MUNDO, S.A	MANUEL DE OLIVEIRA NEVES	20,971.11	
20/05/2015	FACT	52356	00-0110123	11/05/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	YULIANNA GABRIELA HERRERA	18,595.80	
20/05/2015	FACT	52357	00-0110124	11/05/2015	MERCANTIL SEGUROS, C.A	KRISTYNE ANDREINA BRICEÑO	82,434.54	
20/05/2015	FACT	52358	00-0110125	11/05/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	IRENE MARIA DEL VALLE LOPEZ	93,835.62	
20/05/2015	FACT	52362	00-0110129	11/05/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	YULIETH DANIELA GARCIA DIAZ	79,014.63	
20/05/2015	FACT	52363	00-0110130	11/05/2015	SEGUROS PIRAMIDE, C.A.	CATHERIN MARVELIS NAL PEREZ	71,735.06	
20/05/2015	FACT	52366	00-0110171	13/05/2015	HUMANITAS DE VENEZUELA, C.A	FELIX DANIEL SOLANO MOGOLLON	95,396.22	
20/05/2015	FACT	52368	00-0110173	13/05/2015	SERVICIOS Y ASESORIAS VM, C.A.	PEDRO JOSE AMAYA TOVAR	21,110.72	
20/05/2015	FACT	52373	00-0110178	13/05/2015	HUMANITAS DE VENEZUELA, C.A	MIREYA ANTONIA TUA	76,812.06	
20/05/2015	FACT	52381	00-0110186	13/05/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	NUVIS COHINTA HERNANDEZ DE	82,852.40	
20/05/2015	FACT	52383	00-0110188	13/05/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	ANTONELLA SINAI SANCHEZ	87,156.44	
20/05/2015	FACT	52385	00-0110190	13/05/2015	HUMANITAS DE VENEZUELA, C.A	ROLANDO GONZALEZ RODRIGUEZ	101,319.29	
20/05/2015	FACT	52386	00-0110191	13/05/2015	SEGUROS CARACAS DE LIBERTY	NORELYS ANAIS PEREZ RAMIREZ	28,192.07	
20/05/2015	FACT	52388	00-0110193	13/05/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	KRISBEL ANDREINA VASQUEZ	21,482.74	
20/05/2015	FACT	52391	00-0110216	14/05/2015	SEGUROS VENEZUELA, C.A	ROSMARY ALEJANDRA GARCIA	25,461.46	
20/05/2015	FACT	52392	00-0110217	14/05/2015	HUMANITAS DE VENEZUELA, C.A	YELFRI YERMAINE HERNANDEZ	23,585.52	
20/05/2015	FACT	52402	00-0110227	14/05/2015	G.E.H. ASESORES INTEGRALES DE	ANGEL GABRIEL LARA RIVAS	100,306.52	
20/05/2015	FACT	52404	00-0110229	14/05/2015	MERCANTIL SEGUROS, C.A	LENNYELI CAROLINA CHIRINOS	85,471.73	
20/05/2015	FACT	52406	00-0110231	14/05/2015	G.E.H. ASESORES INTEGRALES DE	DAMERYS CAROLINA IBARRA	29,673.36	
20/05/2015	FACT	52408	00-0110233	14/05/2015	SEGUROS HORIZONTE, S.A	GONZALO PAREDES	40,301.06	
20/05/2015	FACT	52409	00-0110234	14/05/2015	SEGUROS CARACAS DE LIBERTY	DINIO JOSE FRANCO ACOSTA	118,121.73	
20/05/2015	FACT	52416	00-0110241	14/05/2015	MERCADOS DE ALIMENTOS, C.A	JOSE ANTONIO OLIVEROS PINTO	19,408.90	
CANT.		34					TOTALES	2,059,523.47
<hr/> ADMINISTRACION						FAVOR DEVOLVER FIRMADO Y SELLADO		

Fuente: Policlínica Las industrias, C.A (2015)

ANEXO N° 5



**POLICLINICA
LAS INDUSTRIAS, C.A.**
esmerados por su salud

J-30425739-2

Valencia, 22 de Mayo del 2015

Sres.
PDVSA PETROLEO, S.A

ENVIO DE FACTURAS

Por medio de la presente le hacemos llegar facturas originales, informes médicos, exámenes de laboratorios, listado de medicinas y materiales, notificación de egreso del paciente afiliado a su compañía, atendido en nuestra institución, la cual se detallan a continuación:

UMERO	FECHA	PACIENTE	TITULAR	CLAVE	EMPRESA CONTRATANTE	COBERTUR.
0051919	10/04/2015	MILEIDYS MARGARITA MEDINA QUERALES	ISRRAEL JUNIOR DELMORAL MELENDEZ	201549000059097	PDVSA PETROLEOS, S.A	17,491.97
CANT.	1			TOTALES		17,491.97

Favor emitir cheque a nombre de: **POLICLINICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**
Agradeciendo de antemano la colaboración prestada al respecto,
Elaborado Por: FREDDY NAVAS

POLICLINICA LAS INDUSTRIAS, C.A RIF. J-30425739-2
AV. BOLIVAR N.93-110 FLOR AMARILLO, VALENCIA - EDO. CARABOBO.
TELF.(0241) 8785855 / 8786140

Fuente: Policlínica Las industrias, C.A (2015)

ANEXO Nº 6

 <p>POLICLINICA LAS INDUSTRIAS, C.A. <i>esmerados por su salud</i></p>	RESUMEN - CUENTAS POR COBRAR ESTATUS DE PROCESO	 <p style="text-align: right; color: red;">0,00%</p>		
Subtotales:		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">0</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">0,00</td> </tr> </table>	0	0,00
0	0,00			
DESCRIPCIÓN	#FACT.	PLI MONTO		
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION				
SEGUROS HORIZONTE, S.A				
LA VENEZOLANA DE SEGUROS Y VIDA, C.A				
MAPFRE LA SEGURIDAD , C.A DE SEGUROS				
SEGUROS CONSTITUCION, C.A				
C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS, S.A.C.A.				
C.N.A. DE SEGUROS LA PREVISORA				
FUNDACION FONDO ADMINISTRATIVO DE SALUD PARA EL MPPRIJ DE S	-			
ADMINISTRADORA AON, C.A				
IBEROAMERICANA DE SEGUROS, C.A.				
MERCANTIL SEGUROS, C.A				
SEGUROS VENEZUELA, C.A				
CORPORACION ELECTRICA NACIONAL, SA (CORPOELEC)				
SEGUROS QUALITAS, C.A				
FUNDACION INSTITUTO CARABOBEÑO PARA LA SALUD (INSALUD)				

Fuente: Policlínica Las industrias, C.A (2015)