



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU
INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS**

Autor:

Choez Parrales Shirley Angélica

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Septiembre 2016

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema	3

OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Justificación e importancia.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÒRICO	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
Antecedentes históricos.....	5
Antecedentes referenciales	7
2.1. Definiciones de cartera de crédito	7
2.2. Importancia del estudio de la cartera de crédito	8
2.3. Administración de cuentas por cobrar	9
2.4. Clasificación de las cuentas por cobrar	10
2.5. Otras generalidades de las cuentas por cobrar	10
2.5.1. Políticas de cuentas por cobrar	11
2.6. Análisis financiero.....	11
2.7. Razones financiero	12
2.8. Liquidez	15
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	15
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	19
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	20
CAPÍTULO III.....	22
METODOLOGÍA	22
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	22
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	28
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	33
CAPÍTULO IV.....	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
PLAN DE MEJORAS	43
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFIA.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Organigrama.....	27
Figura 2 Cuentas facturadas enero – abril.....	37
Figura 3 Cobro de seguro	37

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Facturación enero - abril	29
Cuadro 2 Cuentas pendientes por cobrar a fecha 19 de mayo de 2016.	30
Cuadro 3 Cuentas facturas que están dentro del tiempo de crédito	31
Cuadro 4 Cobros seguros	31



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Análisis de la recuperación de la cartera vencida y su incidencia en
los resultados económicos**

Autora: Choez Parrales Shirley Angélica

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La clínica san Francisco que presta servicios médicos presentaba notorias deficiencias en la recuperación de los créditos otorgados, el propósito de la investigación se centró en realizar un análisis de cartera vencida aplicando indicadores financieros que permitieron establecer su incidencia en los resultados económicos, el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional, explicativo, la técnica que se y utilizo fue el análisis documental. La conclusión más relevante fue que se propuso como alternativa de solución un plan de mejora al proceso de recuperación de cartera vencida.

Cartera

vencida

Resultados

Económicos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Análisis de la recuperación de la cartera vencida y su incidencia en
los resultados económicos**

Autora: Choez Parrales Shirley Angélica

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

ABSTRACT

The clinic san Francisco that provides medical services had serious deficiencies in the recovery of loans granted, the purpose of the research focused on an analysis of nonperforming loans by applying financial indicators allowed to establish their impact on economic performance, the type of research it was descriptive, correlational, explanatory, and the technique used was documentary analysis. The most important conclusion was that it was proposed as an alternative solution an improvement plan to the process of recovery of NPLs.

purse

overcome

results

economical

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En los inicios del nuevo milenio se han intensificado las múltiples transformaciones influenciadas por el cambio permanente en el mundo empresarial, obligadas a reaccionar las empresas ante las presiones internacionales, de la competencia y las exigencias del consumidor, siempre mantienen latente, la necesidad de analizar su situación económica financiera, de manera que lleguen a hacer mejor uso de sus recursos. (Bernstein, 2011)

Un problema muy común en la actividad contable y financiera de la compañía es la cartera vencida, es decir, la recolección de documentos y créditos que no han sido abonados al tiempo de su vencimiento.

Es necesario conseguir un manejo de cuentas por cobrar apropiado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes que se manifiesten en la rentabilidad de la organización.

Varios son los problemas que afectan a las compañías por motivo de la cartera vencida, al no tener un conocimiento amplio sobre lo que significa conceder un crédito sin el estudio adecuado de las políticas de crédito y de la incorrección de control y vigilancia de la cartera, no contar con un manual de procedimientos donde se especifique por escrito lo que el usuario debe realizar para que le asignen un crédito, con un sistema de evaluación de riesgos financieros y un monitoreo posterior después que es otorgado el crédito.

Sin embargo, existe un riesgo independiente a la capacidad de las compañías para formar sus políticas de créditos y cobranza constituido por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que repercuten en el término del crédito.

A pesar del riesgo que puede producir autorizar un crédito en términos de costos, es una política ineludible porque apoya y estimula las ventas y logra un buen proceso de negocio con el usuario en un mediano y largo plazo.

En la actualidad una gran variedad de compañías está atravesando por este problema teniendo inconveniente como el depósito de documentos y créditos que no podido cobrarse en su fecha de su vencimiento.

Casi todas las organizaciones afrontan este desajuste económico por lo que es importante lograr un manejo de cuentas por cobrar que permita mantener una buena rotación de la cartera, para que reflejen en la rentabilidad de la organización. De no seguir los pasos de recuperación, la compañía corre un gran riesgo de iliquidez.

La Clínica San Francisco en la actualidad está presentado problemas en su cartera vencida, perjudicando directamente sus estados financieros, por no poder recuperar valores correspondiente y esto en especial se debe a la falta de procedimiento en el área de cobranza.

Situación conflicto

Una de las empresas que atraviesa esta situación problemática es la Clínica San Francisco en la actualidad posee un problema en la cartera vencida.

La empresa actualmente presenta notorias deficiencias en la recuperación de los créditos otorgados; lo cual ha ocasionado:

- Disminución de personal,
- Falta de pago a consignatarios,

- Prórroga de pago de rol del personal.

De no realizar un análisis de la medición de la cartera vencida a tiempo en el corto plazo, la empresa corre el riesgo de impacto y el déficit de liquidez.

Delimitación del problema

Campo: Financiero

Área: Contabilidad

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Formulación del problema

¿Cómo incide la recuperación de la cartera vencida en los resultados económicos de la empresa Clínica San Francisco, ubicada en el cantón Guayaquil, en el periodo 2016?

Evaluación del problema

Delimitado: La investigación del presente proyecto describe el problema de la recuperación de la cartera vencida en la Clínica San Francisco.

Claro: La redacción es entendible, evitando así tener que hacer interpretaciones sobre su contenido, redactado de manera fácil de comprender aplicando normas y técnicas que hagan posible la solución del problema.

Concreto: la información que se maneje es la necesaria y relevante que se relaciona con la recuperación de la cartera vencida y los resultados económicos.

Relevante: Que el problema que se plantea es de suma importancia para la Clínica San Francisco responde a las necesidades reales y concretas.

Factible: Porque se cuenta con la aprobación de la Gerente de Recursos Humanos y Administrativo y con el apoyo de los directivos de la Clínica San Francisco.

OBJETIVOS

Objetivo general

Realizar el análisis de la cartera vencida mediante la aplicación de indicadores financieros para establecer su incidencia en los resultados económicos.

Objetivos específicos

- Se fundamenta teóricamente en los conceptos de la cartera vencida y se los relaciona. con los resultados económicos.
- Diagnosticar el proceso actual de la recuperación de la cartera vencida.
- Proponer un plan de mejoras para la recuperación de la cartera vencida.

Justificación e importancia

La cartera vencida y falta de liquidez se hace indiscutible cuando el período de operación de la Clínica San Francisco no se lleva a cabo en las cláusulas calculadas o esperadas debido a la escasez de entrada de efectivo por percepción de las cuentas pendientes. La situación financiera se ve perjudicada por la demora de las retribuciones de los empleados.

El presente proyecto tiene implicaciones prácticas porque se realiza con el propósito de realizar el análisis de la cartera vencida de la empresa esto será mediante la aplicación de indicadores financieros teniendo la finalidad de establecer la incidencia que esto tiene en los resultados económicos.

La propuesta es de utilidad metodológica, será la técnica del análisis documental en este caso de los balances, estados de resultados, los ingresos y egresos que genera la empresa. Tiene gran relevancia social

está basada en el Plan Nacional del Buen Vivir, el objetivo 3 los beneficiarios del presente estudio serán los empleados de la empresa, y este aporte servirá para futuros investigadores que esté pasando por similar o igual problema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Para el analista económico (Vásquez M., 2014) lo ocurrido con el sistema financiero del país de 1999 al año 2000, en que se registró la clausura de entidades bancarias, lo que incurrió en la estabilidad económica de la multitud, fue una de los motivos por los cuales la población pasó de la tendencia del ahorro a la del derroche.

Además, recapitula que en el 2000 se determinó la dolarización, entonces quienes tenían ahorros depositados en la moneda del sucre, rescataron solo una parte de ese valor. Todos estos fueron causas que, a la larga, alteraron la costumbre de ahorro y los individuos comenzaron a destinar su capital a la compra de variedad de artículos.

Para (Carpio R., 2013) En economía se designa “Exceso de consumo y de demanda”, dice Vásquez al indicar que aquello constituye un riesgo para la patria, no sólo por el propio sistema financiero, en un período dado, sino por el equilibrio de la economía de la gente y las familias.

El mismo autor asume que los mayores créditos, acorde los fundamentos del Banco Central del Ecuador, son los conferidos por los bancos

privados, seguidos por las prestamistas y en tercer puesto las cooperativas.

Para (Saltos L., 2014) El nivel total de endeudamiento de los ecuatorianos con el sistema financiero rebasa los ingresos que prevé obtener el gobierno en el año actual. Según el Banco Central, con corte al 15 de febrero, el crédito financiero de la población es de 24 mil 251 millones de dólares, mientras que el presupuesto general del Estado es de 28 mil 466 millones de dólares, de los cuales figuran como financiados (que el Estado tiene la seguridad de recoger) 23 mil 716 millones de dólares.

A las entidades bancarias privadas el ecuatoriano le adeuda 16 mil 717 millones de dólares, si bien existe una cartera vencida (valor que se encuentra en mora de pagos) respectivamente baja de 663 millones de dólares. A las cooperativas la gente de la nación le debe tres mil 252 millones de dólares y la cartera vencida es alta, son dos mil 902 millones de dólares.

Las compañías por lo general examinan las cuentas por cobrar a través de metodologías que calculan el tiempo que el crédito perdura pendiente de cobro. Sin embargo, desde la teoría de administración financiera se asevera que los días de ventas pendientes de cobro residen en el plazo promedio solicitado para requerir el pago de las cuentas por cobrar - también se lo define como período promedio de cobranza.

Mientras que el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar es un informe que verifica el período en que las cuentas por cobrar han estado diferidas de cobro; el reporte fracciona las cuentas por cobrar en momentos específicos, lo cual proporciona información acerca de la proporción de cuentas por cobrar al corriente y atrasados, con base en plazos explícitos.

Según los autores (Horngren. Ch, 2012), ellos certifican que “las ventas a créditos en cuentas abiertas crecen las cuentas por cobrar, montos que

los usuarios adeudan a la compañía por la cancelación de bienes o por la prestación de servicios. Estas cuentas, por lo general llamadas documentos comerciales por cobrar, se presentan cuando la compañía otorga créditos permanentes a sus usuarios”.

En conclusión, se puede expresar que la autorización de créditos entraña costos y beneficios, esto significa que se compromete a admitir que le contribuyan en el futuro los bienes o servicios entregados, declarando como primordial beneficio el aumento de las ventas y las utilidades.

Antecedentes referenciales

En este punto se trabajará en los siguientes epígrafes relacionados con el objeto de estudio: Definiciones de cartera de crédito, importancia del estudio de la cartera de crédito, administración de cuentas por cobrar, categorización de las cuentas por cobrar, otras generalizaciones de la cuenta por cobrar, políticas de cuentas por cobrar, análisis financiero, razones financiero, concepto de resultados económicos, cuantificación del beneficio, el máximo beneficio como objetivo empresarial ganancia negativa

2.1. Definiciones de cartera de crédito

Para Ruiz C. (2013) Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento para una tercera persona y que el tenedor de ese (s) documento (s) o cartera se guarda el derecho de hacer cumplir las obligaciones estipuladas.

Según Cantos (2014) Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para explorar aquellos productos capitalizados en la autorización de préstamos y en deudores.

De las definiciones expuestas anteriormente la autora asume la de Ruiz S., (2013) está de acuerdo en que la cartera de crédito son documentos que registran las operaciones de financiamiento de las empresas.

2.2. Importancia del estudio de la cartera de crédito

Para Gastón D., (2012) El estudio de la cartera de créditos dentro del análisis de los activos rentables o productivos de una entidad financiera es el área que merece la principal preocupación, dado el impacto que tiene éste rubro, tanto el resultados operacionales y en la rentabilidad, así como en la solvencia, liquidez y base patrimonial de las instituciones financieras.

Según Melinkoff, R, (2013), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a continuar en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores."

Según Gómez F. (2013) expone que: "El primordial objetivo del procedimiento es el de alcanzar la mejor forma de llevar a cabo una diligencia, considerando los componentes del tiempo esfuerzo y dinero".

La autora reflexiona sobre lo escrito por Melikoff (2013) donde considera que los procedimientos detallan cada actividad financiera en el proceso laboral que tenga la compañía.

Según Carpio H., (2014) La calidad de la cartera, y específicamente la morosidad de la cartera de créditos, compone un aspecto clave para calcular el desempeño de una entidad financiera. Una entidad que comienza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos, puede ver perjudicada su rentabilidad, además de ver generada una ruptura en la rotación de sus fondos.

La autora razona que un inconveniente de incumplimiento puede traducirse en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la entidad empieza a concebir pérdidas continuas y déficit de provisiones. Incluso, si el porcentaje de créditos malos es relativamente alto, la confianza en la entidad puede verse afectada, generando una gran probabilidad de quiebra.

Para Farin R., (2014) los indicadores de prórroga de la cartera de créditos, han sido explicados en la literatura económica no sólo como señales y reflejo de aumentos en el riesgo, sino, también, de episodios de crisis financieras.

A modo de conclusión se puede decir que un establecimiento financiero es fundamental el nivel de provisiones al cual esté operando, así como el nivel de cartera vencida, una excasa participación de los créditos vencidos en el total de la cartera manifiesta una eficiencia operativa y crediticia por parte de la corporación.

2.3. Administración de cuentas por cobrar

Señala J (Urquijo, 2010) que no consta un axioma preciso de administración de cuentas por cobrar, pero puede relatarse como la gestión de las cuentas que constituyen el crédito que adjudican las sociedades a sus usuarios. Esta gestión debe tener como objetivo regularizar eficientemente el crédito otorgado a los consumidores con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad viable.

La autora de la presente investigación enfatiza que el crédito es un aliciente eficaz para las comercializaciones, ya sea por los límites que se aprueban a los consumidores, como por la mayor extensión de los plazos de pago. Sin embargo, cuando se otorga un margen de crédito excesivo o cuando las prórrogas se alargan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es obligatorio que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la entidad.

(Gaston D., 2012) Representan el total del crédito concedido por una sociedad a sus usuarios. Estas cuentas constituyen derechos exigibles producidos por ventas, que luego pueden hacerse efectivos.

La autora del presente estudio asume que el crédito constituye para la compañía que lo concede, un medio de capital a futuro porque ocasiona el cobro de sus cuentas en un lapso posterior a su venta.

2.4. Clasificación de las cuentas por cobrar

Para (Copiano L., 2014) la clasificación de las cuentas por cobrar se la realiza de la siguiente manera:

Cientes: Cuentas abiertas, fundadas en la confianza y la solvencia del adeudado ocasionadas por ventas de mercancías o servicios.

Documentos por Cobrar: Cuentas amparadas con documentos, tales como, letras de cambio, pagares.

Funcionarios y empleados: Simbolizan préstamos a empleados, ejecutivos o directivos de la empresa

Anticipos a proveedores: Reembolsos realizados a proveedores previamente por la adquisición de maquinaria, mercancía

Deudores diversos

Deudores Empresarios

Intereses por Cobrar: Haberes vencidos a favor pendientes de cobrarse.

Impuestos a favor: Representan saldos a favor de la compañía por pagos en desproporción.

2.5. Otras generalidades de las cuentas por cobrar

Para (Paredes L., 2012) la define como una de las generalidades que tiene las cuentas por cobrar es al momento de cancelar el coste actual, ya sea un patrimonio o servicio, sobre la plataforma de confianza por un coste similar deseado en un futuro.

Según (Stuart J., 2013) en su economía política puntualizó al crédito como la autorización para usar el capital de otro. En los negocios, crédito es la confianza entregada o tomada a cambio de patrimonio, recursos o productos.

(Estrada, 2014) dice: El término crédito proviene del latín *creditum*, *decredere*, tener confianza. La confianza es el fundamento del crédito, no obstante, al mismo tiempo involucra un riesgo. También considera que por eso en su representación jurídica el crédito es una promesa de pago que implanta una relación jurídica entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el adeudado tiene la obligación de contribuir, y por otra, el acreedor tiene derecho de solicitar el reembolso.

A modo de conclusión se dice que el crédito tiene que contar con un contrato que puede ser escrito u oral generando necesidades cuyo cumplimiento será diferido para una de las partes en lugar de solicitar a ésta rápidamente.

2.5.1. Políticas de cuentas por cobrar

Se entienden como políticas de cuentas por cobrar según A (Suarez A., 2013), (2013), los criterios generales que tienen por objeto encaminar las acciones que se desarrollarán para la ejecución de objetivos específicos.

La autora de este trabajo enfatiza que, en el caso de la administración de cuentas por cobrar, éstas políticas constituyen los lineamientos que proporcionarán la pauta para estipular si se puede conferir crédito a un usuario, el valor que se le puede conceder, y el tiempo en el cual corresponda cancelar la deuda. Si éstas políticas son bien específicas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente.

2.6. Análisis financiero

Para (Grencie C., 2010) El análisis financiero radica básicamente en el análisis de los estados financieros de una compañía, orientado a determinar la posición financiera presente y pasada, con el resultado de sus procedimientos; para detallar las condiciones actuales y pronosticar los resultados futuros y, además, ayudar a la toma de decisiones.

Además, el mismo autor considera que los contextos primordiales en una evaluación financiera de crédito son: la rentabilidad, el endeudamiento, la

liquidez, la rotación de cuentas por cobrar, el período medio de cobros y la tasa de ganancia sobre la inversión de las ventas al crédito.

La autora del presente trabajo considera que al realizar un análisis financiero se puede manifestar áreas problemáticas concretas para emprender acciones correctivas a tiempo. Por ejemplo, en el área de crédito se logran examinar las razones financieras básicas de un posible usuario para decidir si le extienden un crédito.

2.7. Razones financiero

Una razón financiera según, (Moyer, 2012) es una relación que exterioriza algo sobre las actividades de una asociación, como la relación entre activos y pasivos, o entre sus cuentas por cobrar y sus ventas anuales.

La autora de la presente investigación considera que un analista tiene que comparar las realidades de una empresa en el período o en relación con otras empresas.

Razones de liquidez:

Para (Lopez A., 2014) Las razones de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus deberes de corto plazo, a partir de ellas se obtienen muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la sociedad y su capacidad para perdurar solvente en caso de situaciones adversas.

La autora de este estudio supone que en esencia, deseamos comparar las obligaciones de corto plazo los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones.

Razón Circulante:

Una de las razones más frecuentes y de uso más habitual manejadas es la razón circulante:

Razón Circulante = Activo Circulante

Pasivo a corto plazo

Para (Cantso R., 2013) Muestra la capacidad que tiene la compañía para resguardar sus obligaciones a corto plazo, (el número de veces, cuantas veces abarca el activo de fácil conversión en efectivo al pasivo de menos exigibilidad a un año)

Razón Ácida:

Una pauta algo más precisa para la liquidez es la razón rápida o de la prueba del ácido:

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{Activo Líquido.}}{\text{Pasivo a corto plazo}}$$

Activo líquido= activo circulante (-) inventarios

Para (Cepeda E., 2013) Está es la misma que la razón circulante, excepto que descarta los inventarios tal vez la parte menos líquida de los activos circulantes del numerador.

La autora de la presente investigación asume que esta razón se centraliza en el capital, los valores negociables y las cuentas por cobrar en comparación con las obligaciones circulantes, por lo que proporciona una disposición más considerada de la liquidez que la razón circulante.

Razón Pago Inmediato:

$$\text{Razón Pago Inmediato} = \frac{\text{Activo Disponible.}}{\text{Pasivo a corto plazo}}$$

Activo disponible = activo circulante (-) inventario (-) cuentas por cobrar
esta razón financiera establece la posibilidad de cancelar las deudas a

corto plazo inmediatamente, pues tiene en cuenta únicamente activos que simbolizan efectivo y que no se requiere su conversión.

Rotación de Cartera

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas Netas a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar a Clientes}}$$

$$\text{Cuentas por cobrar netas} = \text{Cuentas por Cobrar (-) Cuentas Incobrables}$$

$$\text{Ventas netas a crédito} = \text{Ventas Totales} - \text{Devoluciones y rebajas} - \text{Descuento por pronto pago}$$

Para (Rielo T., 2014) Expone la política de crédito que posee la entidad, por el tiempo que confiere a sus consumidores para resguardar el costo de sus facturas.

La autora de esta investigación considera que una rotación alta revela una política de cobro rigurosa, esto puede conllevar a una pérdida de mercado. Se accede poco plazo a los usuarios para la cancelación de sus compras. Por lo general, es indicio de una eliminación de los consumidores.

Rotación baja demuestra morosidad de la clientela, por lo tanto, dificultad en la reposición de la cartera.

Plazo de Promedio de Cartera

$$\text{Plazo Promedio de} = \frac{360 \text{ Días}}{\text{Cartera Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

Muestra el número de días promedio en que recaudamos lo que se vendió a crédito en el transcurso de un año; el número de días de ventas que

queda diferido de cobro. Este argumento es complemento de lo ante expuesto.

2.8. Liquidez

Según (Baquerizo R., 2010) dijo: La liquidez es la capacidad que tiene la empresa de afrontar los compromisos a corto plazo con sus propios recursos realizables.

De no lograrse esto, es innegable que se ingrese en un proceso de enfermedades financieras, que empiezan con un vencimiento y falta de liquidación de las obligaciones a corto plazo (cartera crediticia vencida), y posteriormente se ingresa en un proceso de falta de liquidez que afecta al ciclo de explotación de la empresa, por lo tanto, le exige a entrar en una suspensión de pagos que es la antesala de la quiebra técnica.

Por lo que la autora de la presente investigación considera que mientras los objetivos a largo plazo para el éxito empresarial se basan en la maximización del valor de la empresa, los objetivos a corto plazo se enfocan principalmente en obtener una liquidez óptima o apropiada para la empresa.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La fundamentación legal que vamos a tener en este labor se refiere a la Constitución de la República del Ecuador.

Capítulo tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o Plan Nacional del Buen Vivir

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección sexta

Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública. El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley.

Sección segunda

Salud

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2020

Objetivo 8

Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción, priorizando la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como al interior de ellos. De igual manera, dando prioridad a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá concretar

aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico, y la justicia e igualdad en las condiciones laborales.

8.5. Afianzar la sostenibilidad de la balanza de pagos

- a. Administrar los riesgos a la sostenibilidad de la balanza de pagos y establecer un sistema integral de balanza de pagos y un sistema integral de divisas.
- b. Garantizar el ingreso efectivo al país de las divisas generadas por exportaciones de bienes y servicios, y por la inversión extranjera y nacional.
- c. Crear y fortalecer los mecanismos de financiamiento y de cobertura de riesgos para las exportaciones y generación de divisas.
- d. Planificar e implementar restricciones y desincentivos regulatorios a importaciones.
- e. Evitar la fuga de capitales y promover la inversión doméstica de las divisas.
- f. Establecer un sistema de planificación ante contingencias que permita prevenir y mitigar efectos adversos de la crisis sistémica internacional.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Cartera vencida

La cartera vencida es la parte del activo en cuentas por cobrar que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro.

Variable Dependiente: Resultados Económicos

Es la diferencia entre el total de ingresos, y el total de gastos (no financieros y financieros). En caso de ser positivo (negativo).

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Acuerdos de Pago: Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.

Certificación de Pago: Es el fundamento cuando se descarga del sistema cada uno de los diferentes reembolsos realizados por las entidades prestadoras de servicio de salud.

Cobranza: Es un proceso que ejecuta una empresa para exigir el pago de sus cuentas por cobrar. Acción o efecto de cobrar.

Conciliación: Procedimiento administrativo en el que las partes reconoce sus disconformidades y estipulan sus posibles resoluciones.

Cuentas por Cobrar: Créditos a favor de la empresa.

Cuentas por Cobrar: Son montos que los asociados adeudan a una compañía por la entrega de recursos o la prestación de servicios y por conceder créditos dentro del desempeño ordinario de los negocios.

Depuración: Es el proceso administrativo que permite enmendar las inconsistencias con el propósito de conservar una indagación financiera real.

Gestión de Cobro: Actividad ejecutada por las entidades financieras consistente en encargarse del cobro de los efectos de sus afiliados.

Gestión de Cobro: Proceso mediante el cual se incluyen acciones que posibilitan el recaudo pertinente de las cuentas por cobrar.

Incobrables: Cuenta de cobranza dificultoso o problemático.

Indicadores Financieros: Índice en cantidades o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuya meta

es evaluar el contexto financiero y/o de resultados a una plazo o periodo determinados.

Liquidez: Es la facilidad o dificultad para transformar mi inversión en dinero. Cada activo posee un nivel de liquidez distinto e inclusive entre mismos activos pueden hallarse grados de liquidez diferente.

Manual: Que requiere más destreza de manos que inteligencia.

Mora: Aplazamiento en la cancelación de una cuenta, con respecto al término de su vencimiento.

Mora: Prórroga o tardanza en efectuar una obligación por lo general la de solventar líquido.

Nota crédito: Son todos los abonos realizados por parte de la entidad bancaria por motivos de: descuentos de giros, pignoraciones, pagares, intereses a favor de la organización, entre otros, pero que no se han llenado en nuevos libros.

Nota debito: Son oficios cursados por el banco a la sociedad por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros.

Objeción: Facturas que han sido descalificadas por las E.P.S, por alguna causa de restitución.

Plazo: Periodo de tiempo al que decido invertir. Al constituir el plazo debo de considerar si puedo requerir el capital en ese período.

Procedimiento: Es un conjunto de acciones u operaciones que deben realizarse de la misma manera, para alcanzar siempre el mismo resultado a través de las mismas circunstancias.

Recuperación de la Cartera: Pagos que efectúan los socios por sus obligaciones con el prestamista al término de la obligación, o sea, cuando

se ha concluido el plazo para el cual se ha concedido el préstamo. Así mismo se provoca un restablecimiento de cartera en los créditos caducados y/o castigados, cuando el empresario cancela tardíamente sus obligaciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Clínica San Francisco, es una institución dedicada a brindar servicios de salud. Se creó en el año 1995, un médico con gran vocación, y con el objetivo principal de otorgarle al paciente la mejor atención, comienza a planear un gran proyecto: la transformación de una pequeña clínica a un Hospital privado, que se caracterizara por:

- Un equipo profesional de excelencia
- Atención personalizada y multidisciplinaria de la más alta calidad
- Tecnología de punta

Así fue como en el 2003 Clínica San Francisco concluye su proyecto y reinicia sus actividades en Kennedy Norte, manteniéndose, desde entonces, en un constante desarrollo, para llegar a tener los programas líderes en atención hospitalaria dentro de Guayaquil.

El crecimiento de sus actividades hizo necesario que debieran realizarse nuevas adquisiciones Tecnológicas.

Un equipo médico ejemplar

Hospital Clínica San Francisco se enfatiza entre otras instituciones por el honorable cuerpo médico que constituye más de 70 médicos, de desemejantes especialidades, con un nivel técnico y científico muy elevado.

Hospital Clínica San Francisco agrupa todas sus dependencias en un sólo lugar. Lo que la convierte en un Centro de atención ambulatoria con mucha aceptación.

MISIÓN

Ofrecer servicios integrales de salud a la población, de manera oportuna eficiente y cordial, con los mayores estándares de calidad que nos permita caminar hacia la excelencia y la satisfacción del cliente.

VISIÓN

Llegar a ser un hospital de referencia para todas las especialidades médicas apalancándonos con nuestro equipamiento de alta tecnología para así llegar a la excelencia y al liderazgo en los servicios de salud privados del país.

TALENTO HUMANO

Ponemos a la disposición de la comunidad nuestro selecto staff de profesionales Médicos, más de 190, en sus distintas especialidades. Garantía de Diagnostico en imágenes, a su servicio

Hospital Clínica San Francisco ha incluido equipamiento de punta, queremos convertirnos en uno de los centros de salud más importantes en Ecuador, destacando en varias áreas tales como: Medicina Reproductiva, Traumatología, Cirugía Laparoscópica, servicio de hemodinamia y cirugía cardiovascular etc. Es por esto que podemos decir orgullosamente que el hospital clínica san francisco, es una alternativa válida para ofrecer excelentes servicios a precios competitivos.

El equipo médico está estructurado con el Servicio de Diagnosis por Imágenes de la Clínica San Francisco evaluando íntegramente los problemas diagnósticos de los pacientes, ya sean adultos o niños, brindando un servicio de excelencia.

Los exámenes que se realizan son:

- Radiología general de adultos y niños.
- Radiología digestiva.
- Mamografía.
- Ecografías: abdominales, renales, pelvianas, músculo, tendones, articulaciones, prostáticas, Doppler color, mamarias, ecografías intraoperatorias.
- Tomografía computada (scanner): cerebro, columna, tórax, abdomen, pelvis, estudios angiográficos y del sistema músculo-esquelético con reconstrucciones 3D, Corazón.
- Navegación Virtual tomográfica, colonoscopia virtual, esofagoscopia virtual

- › Radiología intervencionista: angiografías, angioplastía, biopsias, drenajes percutáneos.
- Centro de Imagenología Digital.
- Avanzado Departamento de Imagenología con tecnología digital.

Las radiografías digitales son analizadas en un computador lo que facilita el diagnóstico.

Los exámenes de rayos, scanner, resonancia magnética y ecografía serán almacenados digitalmente en la clínica, permitiendo reproducirlos cada vez que usted los necesite.

Transmisión inmediata por red de sus exámenes a los servicios de urgencia, UTI, Unidad Coronaria, Traumatología y todos los servicios que la requieran.

El Aquilion 64 es el Tomógrafo Computado Toshiba Multicorte más avanzado del mundo. Se considera el equipo ideal para aplicaciones cardíaca, permite la adquisición de imágenes en una sola retención de la respiración del paciente por debajo de los 10 segundos.

El corazón del Aquilion 64 está en el diseño de su detector, que produce Alta Velocidad, Alta Resolución de Imagen, con la mejor resolución de Bajo Contraste a la dosis más baja.

Prestaciones del departamento de imágenes

- Coronariografía Multicorte 64 Volumétrica
- Coronariografía Volumétrica 64 + Pruebas Funcionales (Fracción de Eyección, Morfológica Cardíaca, etc)
- Score de Riesgo Calcico Coronario

- Angiotomografía Volumétrica de Arteria Pulmonar para Tromboembolismo
- Angiotomografía Volumétrica Multicorte Extracoronaria: Carótida o Cerebro
- Angiotac Volumétrica Multicorte de Aorta Torácica o Abdominal
- Angiotac Volumétrica Multicorte de Miembros Inferiores
- Perfusion (Dinámica) de Cerebro o Hígado o Riñón o Páncreas o Intestino
- Tomografía Computada Volumétrica Multicorte Pulmonar para Nódulo
- Uroigrama por Tac Multicorte con Reconstrucción 3D
- 3D Óseo con Supresión Metálica (o sin)
- 3D y Reconstrucción Multiplanar de cualquier Órgano o Región Anatómica
- Endoscopia Virtual con Navegación 3D de Colon o Traqueobronqueal o de otra Viscera Hueca
- Angiotomografía Computada Volumétrica de Cuerpo Entero con Reconstrucción Multiplanar y 3D
- Tomografía Computada Panorámica de Maxilares
- Artrotomografía Volumétrica Multicorte de Hombro
- Bloqueo Neurorradicular Bajo Guía Fluoroscópica
- Drenaje de Colecciones Bajo Guía Fluoroscópica
- Colonoscopia Virtual

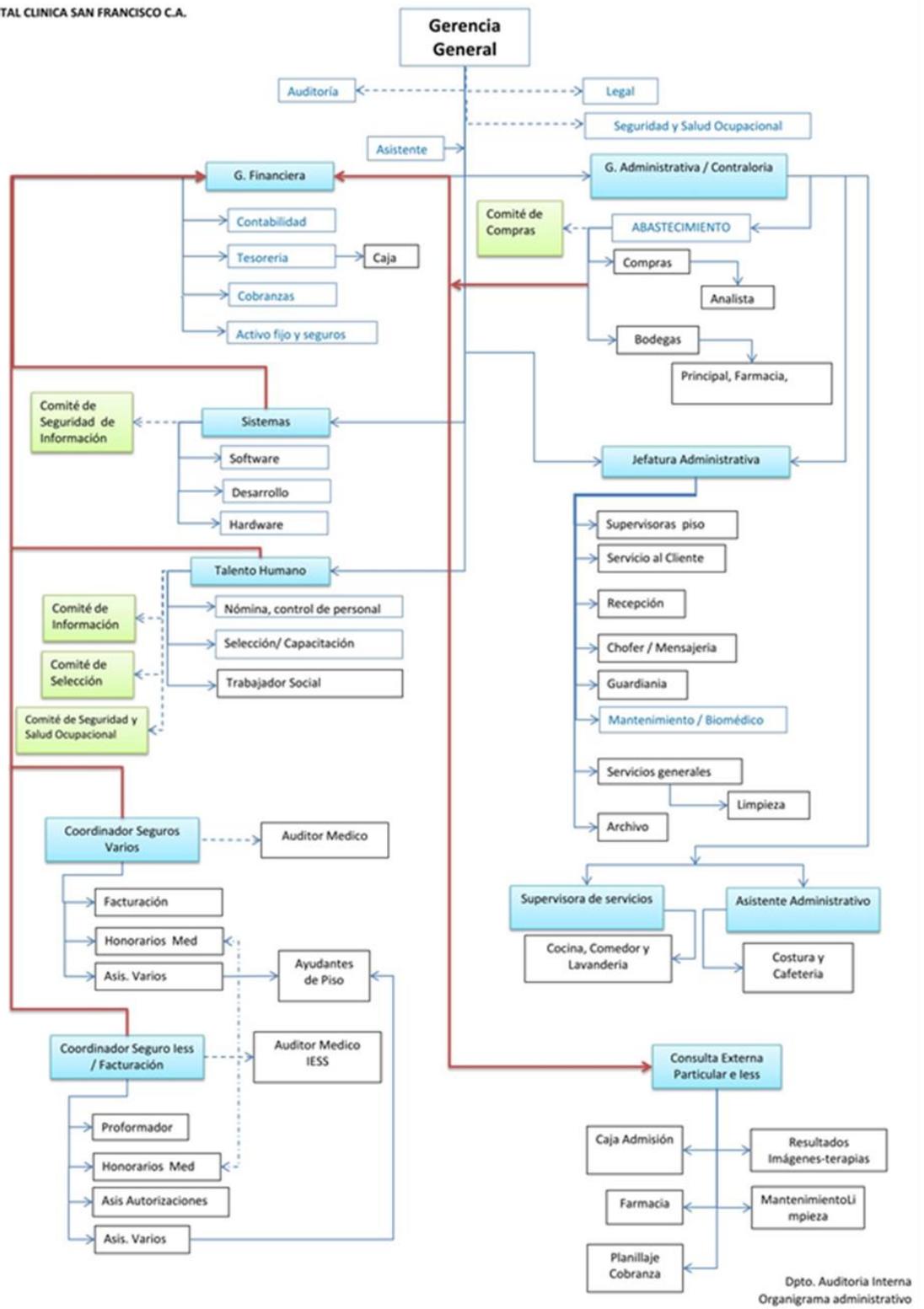
Con este proyecto de digitalización como objetivo, no solamente mejorar la atención de los pacientes, sino también contribuir al cuidado del medio ambiente evitando la generación de desperdicios producidos por el proceso análogo de obtención de imágenes.

Convenios con Aseguradoras

- Salud s.a.
- Humana
- Ecuasanitas s.a.
- Tecniseguros
- Pan american life medical services
- Transmedical
- Bmi
- Medec
- Interoceanica
- Seguros Rocafuerte
- Raul coca barriga
- Coopseguro
- Atlas
- › programa de asistencia médica prepaga (medigroup).
- › programa de medicina preventiva.

Figura 1

Organigrama



Dpto. Auditoria Interna
Organigrama administrativo

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación será de investigación cualitativo y cuantitativo, porque permitirá utilizar las técnicas de la observación y el análisis documental para conocer la situación actual de la clínica San Francisco S.A., de los datos obtenidos se podrá determinar la propuesta de mejora.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva

Se utilizará la investigación descriptiva donde se describirá los procesos de recuperación de cartera vencida y las cuentas de cobrar facturadas enero – abril 2016, que permitirá servir de plataforma para investigaciones posteriores que soliciten un mayor nivel de profundidad.

Investigación correlacional

En la investigación explicativa permitirá establecer de relación de la cartera vencida con los resultados económicos permitiendo determinar la situación actual de la clínica con la ayuda de instrumentos de recolección de datos y en base a estos resultados se tiene las pautas para obtener una propuesta consistente.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Observación

(Puente L., 2010) la observación es una técnica que permite observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, para luego de la información obtenida registrarla y utilizarla para el análisis e interpretación de los resultados para concluir con el plan de mejoras.

Análisis documental

Cómo su propio nombre indica, cuando hablamos de análisis documental se está refiriendo al estudio de un documento, independientemente de su soporte (audiovisual, electrónico, papel, etc.).

Esto se lo puede hacer desde dos enfoques por un lado se fija en la parte externa, es decir, en el soporte documental, a esto se le llama análisis formal o externo, por otro lado, se analiza el contenido del documento, es decir, se estudia el mensaje, la temática sobre la que trata. a esta parte se la conoce como análisis de contenido o interno.

Facturación enero – abril 2016

SEGUROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	SUMAN	VALOR VENCIDO	COBRADO	VALOR DENTRO DE CREDITO
GEA	5.01			4.01	9.02		9.02	
ROCAFUERTE SEGUROS			25.89		25.89		25.89	
QBE		38.93			38.93		38.93	
SEGUROS ALIANZA		222.32			222.32		222.32	
GMMI		171.69	300.45		472.14		472.14	
KUBIEC S.A	183.35	120.00	211.41	107.05	621.81		514.76	107.05
LATINA	703.65	74.72	647.72		1,426.09		1,426.09	
TECNISEGUROS				1,841.62	1,841.62		1,841.62	
NESEC	307.07	324.99	861.87	577.27	2,071.20		1,493.93	577.27
MEDEC		984.89	1,270.40	1,074.49	3,329.78		2,255.29	1074.49
TRASMEDICAL		327.64	2,103.07	1,116.76	3,547.47		2,430.71	1116.76
AIG	104.96	5,152.04	111.18	170.00	5,538.18		5,538.18	
MASECUADOR		1,265.86	4,512.60	2,562.47	8,340.93	358.73	5,778.46	2203.74
SAN CARLOS		4,629.46	3,635.70	1,686.75	9,951.91		9,951.91	
PAN AMERICAN	3,345.69	3,438.16	1,433.35	4,617.50	12,834.70		12,418.66	416.04
LIBERTY SEGUROS S.A	6,951.75	1,444.32	1,828.23	2,984.60	13,208.90	1701.45	11,507.45	
FONSAT	7,328.38	3,038.92	3,527.68	18.96	13,913.94	18.96	13,894.98	
HUMANA	3,478.68	2,701.87	4,810.55	3,221.04	14,212.14	6846.36	6,777.63	588.15
ECUASANITAS	19,477.54	17,314.87	21,086.45	17,168.62	75,047.48		75,047.48	
BMI	17,357.87	14,283.03	27,025.10	30,039.44	88,705.44		87,284.21	1421.23
SALUD	52,212.05	38,544.11	71,921.37	101,882.04	264,559.57	6532.69	195,837.61	62189.27
TOTAL	\$111,456.00	\$94,077.82	\$145,313.02	\$169,072.62	\$519,919.46	\$ 15,458.19	\$434,767.27	\$ 69,694.00

Cuadro 1 Facturación enero - abril

Cuadro 2 Cuentas pendientes por cobrar a fecha 19 de mayo de 2016

fecha	numero	cliente	valor	PACIENTE	dias de venc.
2016.03.02	2239	HUMANA	1,081.43	ALVAREZ ARREAGA ALEX MAXIMILIANO	-78
2016.03.02	2240	HUMANA	60.00	ALVAREZ ARREAGA ALEX MAXIMILIANO	-78
2016.03.02	2241	HUMANA	156.02	MACIAS NOWAK IVAN ALEJANDRO	-78
2016.03.04	2267	HUMANA	279.70	GALLARDO CASAL MARIELENA MARIANA	-76
2016.03.09	2295	HUMANA	613.34	CAJAPE TOAPANTA ALFREDO ARTURO	-71
2016.03.17	2342	SALUD S.A.	60.00	SANTOS CARLOS GONZALO	-63
2016.03.18	2365	HUMANA	2,022.98	CANDO VILLALTA LADY MARITZA	-62
2016.04.06	2458	SALUD S.A.	2,608.74	SANTOS X CARLOS GONZALO	-43
2016.04.07	2465	SALUD S.A.	825.39	MIRANDA BASANTES MAURICIO MAX	-42
2016.04.07	2466	SALUD S.A.	124.80	MIRANDA BASANTES MAURICIO MAX	-42
2016.04.12	2502	SALUD S.A.	884.03	VILLAVICENCIO CORDOVA MONICA HERMINIA	-37
2016.04.12	2503	SALUD S.A.	71.14	VILLAVICENCIO CORDOVA MONICA HERMINIA	-37
2016.04.14	2523	SALUD S.A.	1,958.59	PABON OROZCO ALEXANDRA VICTORIA	-35
2016.04.04	2441	HUMANA	806.76	JIMENEZ SALCEDO ALAIN FRANK	-45
2016.04.06	2456	HUMANA	769.83	SEGURA MALAVE MAGALY CAROLINA	-43
2016.04.06	2457	HUMANA	60.00	SEGURA MALAVE MAGALY CAROLINA	-43
2016.04.11	2492	MASECUADOR S.A.	358.73	DELGADO BEDOYA LUIS GERARDO	-38
2016.04.12	2505	LIBERTY SEGUROS S.A.	1,701.45	LLANOS POZO HAROLD ROBERTO	-37
2016.04.12	2498	SERVICIO PÚBLICO PARA P	18.96	FIGUEROA TOAPANTA GREGORIO ELIAS	37
2016.04.13	2506	HUMANA	712.06	CALLE TOBAR BETTY LISETTE	-36
2016.04.13	2507	HUMANA	120.00	CALLE TOBAR BETTY LISETTE	-36
2016.04.13	2520	HUMANA	164.24	DELGADO SALAS JOSE ALONSO	-36
			15,458.19		

Etiquetas de fila	Suma de valor
HUMANA	6846.36
LIBERTY SEGUROS S.A.	1701.45
MASECUADOR S.A.	358.73
SALUD S.A.	6532.69
SERVICIO PÚBLICO PARA PAGO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	18.96
Total general	15458.19

Cuadro 3 Cuentas facturas que están dentro del tiempo de crédito

Etiquetas de fila	Suma de valor
BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR S.A.	1,421.23
HUMANA	588.15
KUBIEC S.A	107.05
MASECUADOR S.A.	2,203.74
MEDEC S.A.	1,074.49
NEGOCIOS Y SERVICIOS DEL ECUADOR S.A. NESEC	577.27
PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	416.04
SALUD S.A.	62,189.27
TRANSMEDICAL HEALTH SYSTEMS S.A.	1,116.76
Total general	69,694.00

Cuadro 4 Cobros seguros

Etiquetas de fila	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
AIG METROPOLITANA			\$ 191,78			\$ 191,78
ASISTENCIA MEDICA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR MEDIASIST ECUADOR S.A.			\$ 68,61			\$ 68,61
BEHR SALVADOR GUSTAVO ADOLFO			\$ 46,96			\$ 46,96
BEHR ZEA HUGO LAUTARO - MEDIGROUP	\$ 8.067,10	\$ 1.165,32		\$ 1.291,79		\$ 10.524,21
BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR S.A.	\$ 158,85		\$ 1.245,72	\$ 186,73	\$ 1.889,92	\$ 3.481,22
BOLIVAR COMPAÑIA DE SEGUROS DEL ECUADOR S.A.			\$ 6,15			\$ 6,15
CARRILLO LARA NESTOR				\$ 20,76		\$ 20,76
CASTRO MONTENEGRO CARLOS			\$ 75,25			\$ 75,25
CHANGUIN LEMA ANTONIO		\$ 1.057,85				\$ 1.057,85
COLONIAL CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.				\$ 2.500,00	\$ 1.799,71	\$ 4.299,71
CONSTITUCION C.A. COMPAÑIA DE SEGUROS					\$ 161,11	\$ 161,11
COROZO TENORIO ALVADO EVANGELISTA		\$ 8.841,62				\$ 8.841,62
DIFARE S.A.			\$ 1.483,22			\$ 1.483,22

ECUASANITAS S. A.			\$ 14.173,63			\$ 14.173,63
FONSAT	\$ 391,04			\$ 555,07	\$ 428,60	\$ 1.374,71
FREIRE BARREZUETA ISABEL			\$ 212,85			\$ 212,85
GUZMAN GOMEZ EVELYN PAMELA	\$ 45,50					\$ 45,50
GYPCONS GYPSUM Y CONSTRUCCION LIVIANA S.A			\$ 600,00			\$ 600,00
HUMANA		\$ 963,73	\$ 18.019,10			\$ 18.982,83
IESS SEGURO DE SALUD SUBD.PREST.SALUD GQUIL				\$ 6.731,83	\$ 7.940,67	\$ 14.672,50
IESS SEGURO SOCIAL CAMPESINO ZONA II GUAYAS		\$ 0,01				\$ 0,01
INSCORA S.A.			\$ 4.065,45			\$ 4.065,45
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS			\$ 1.184.115,58			\$ 1.184.115,58
INTEROCEANICA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS			\$ 192,01			\$ 192,01
LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.			\$ 75,67			\$ 75,67
LIBERTY SEGUROS S.A.	\$ 556,90		\$ 962,71			\$ 1.519,61
MAPFRE ATLAS			\$ 4.264,65			\$ 4.264,65
MASECUADOR S.A.			\$ 2.646,42			\$ 2.646,42
MBO			\$ 2.012,95			\$ 2.012,95
MD MEDICUS ASSISTANCE SERVICE GMBH			\$ 101,31			\$ 101,31
MEDNET S.A				\$ 373,52	\$ 7.478,80	\$ 7.852,32
MRAD PEREZ JORGE ELIAS	\$ 3.563,14					\$ 3.563,14
NOVARTIS ECUADOR S.A.	\$ 25,01					\$ 25,01
PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY			\$ 14.451,62			\$ 14.451,62
RELAD S.A				\$ 1.252,32		\$ 1.252,32
ROCHE ECUADOR		\$				\$

S.A.		14,29				14,29
SALUD S.A.			\$ 57.836,26			\$ 57.836,26
SALVADOR ZAMORA MARTHA REBECA			\$ 0,01			\$ 0,01
SEGUROS SUCRE S. A.	\$ 159,31			\$ 178,20	\$ 3.170,48	\$ 3.507,99
SOC.AGRIC.IND.SAN CARLOS			\$ 242,27			\$ 242,27
SUL AMERICA COMPAÑIA DE SEGUROS DEL ECUADOR					\$ 919,94	\$ 919,94
TORAL BRAVO ESTRELLA MERCEDES			\$ 4,00			\$ 4,00
TRANSMEDICAL			\$ 6.815,17			\$ 6.815,17
VACA MARTINEZ NICERATA			\$ 47,30			\$ 47,30
TECNISEGURO			\$ 2.498,86			\$ 2.498,86
Total general	\$ 12.966,85	\$ 12.042,82	\$ 1.316.455,51	\$ 13.090,22	\$ 23.789,23	\$ 1.378.344,63

Fuente: Clínica San Francisco

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Se analizarán la documentación contable de la empresa como sus estados financieros entre se encuentran los balances, estados de resultados para realizar un comparativo y determinar en qué periodo hubo más cuentas por cobrar, en el capítulo IV se presentará los cuadros y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Procesos de recuperación de cartera vencida

FASE I

Emitir factura

1. Baja del sistema la cartera por mes
2. Crea archivo por tipo de seguro, revisa y complementa con información de Envíos
3. Archivo de Envíos de facturas a Seguros
4. Gestiona cobro llama al seguro
5. Confirma valor y fecha transferencia
6. Envía correo informando de transferencia
7. Recibe correo
8. Print del crédito en cuenta
9. Revisa facturas según file paciente proporcionado por Facturación
10. Revisa facturas según file paciente proporcionado por Facturación
11. Envía correo a Contabilidad para el ingreso en sistema como TRF y aplicación a facturas
12. Informe de Cobro para pagos/reembolsos médicos

Fase II

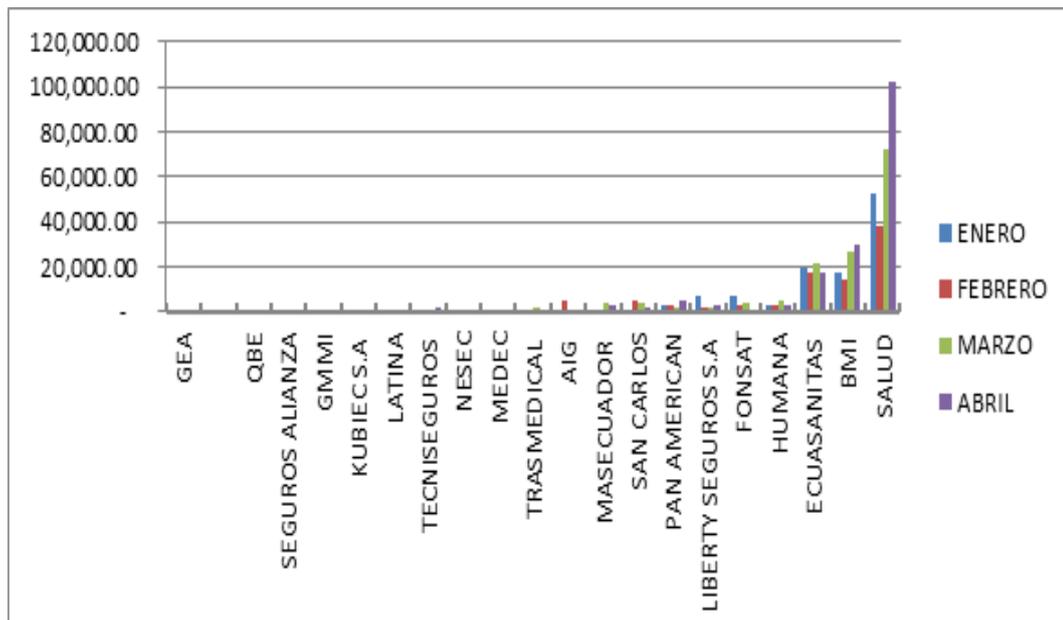
Proceso gestión de cobro

1. Gestiona cobro llama al seguro
2. Confirma
3. valores a
4. pagar
5. Ordena a mensajero retirar cheques
6. Mensajero retira cheques
7. Envía y deja cheques y liquidaciones en recepción
8. Recibe y Envía cheques y liquidaciones
9. Recibe cheques y liquidaciones para aplicar los cobros
10. Por las NCC no aplicadas llama a Seguro para confirmar facturas; también revisa que las otras aplicaciones estén correctas
11. Identificadas las facturas de las NCC, ordena a Contabilidad para su aplicación
12. Recibe correo para aplicación de NCC
13. Recibe copia de Arqueo
14. Print detalle de aplicaciones del sistema
15. Recibe confirmación de aplicación NCC efectuada
16. Revisa facturas vs. proforma según file paciente proporcionado por Facturación
17. Informe de Cobro para pagos/reembolsos médicos

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Estadísticas de cuentas facturadas enero – abril 2016



Análisis

Se evidencio que el mes que más hubo facturación fue el mes de abril en aspecto de salud, le sigue marzo, en tercer puesto se queda febrero y en el último puesto enero.

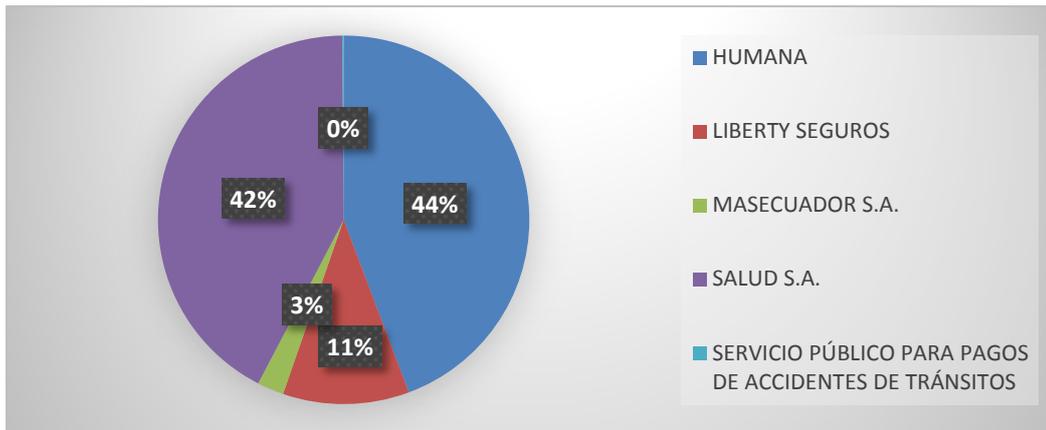
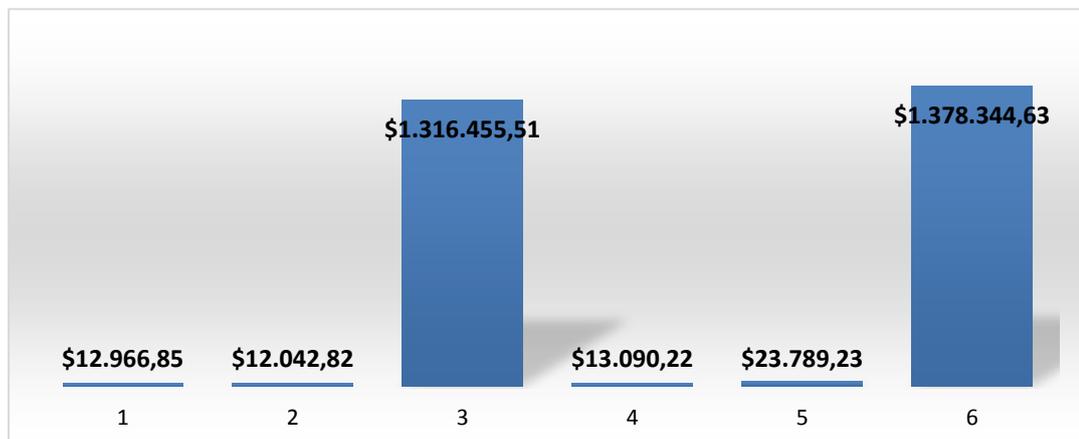


Figura 2 cuentas facturadas enero – abril

Análisis

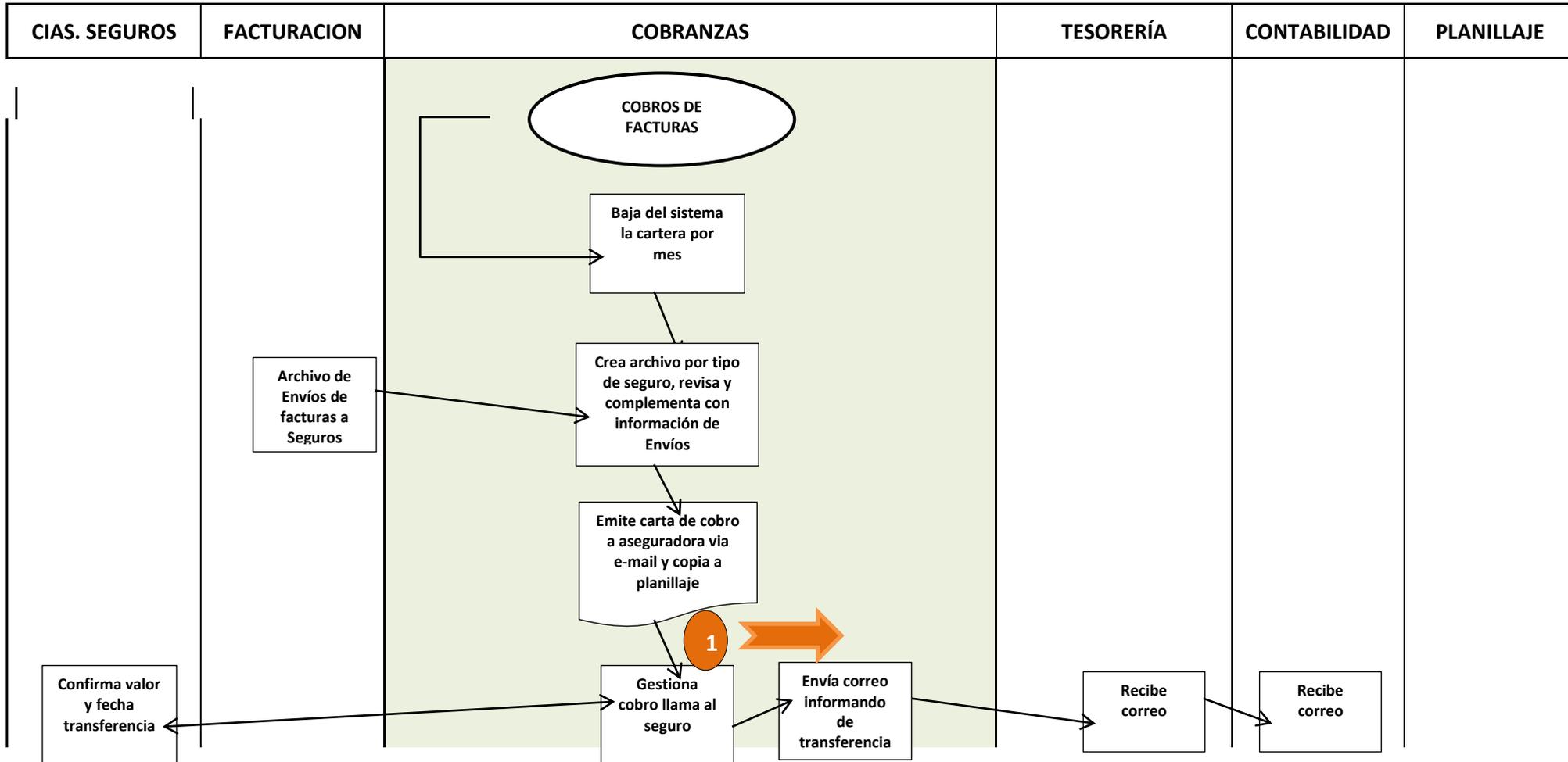
Se evidencio que el que tiene el mayor valor es Servicio Público para pagos de accidentes de tránsito con un 44%, de ahí le sigue Salud S.A., con un 42%, de ahí le sigue Liberty seguros con un 11%, de ahí Mas Ecuador con un 3%, y Humana no presenta deudas.

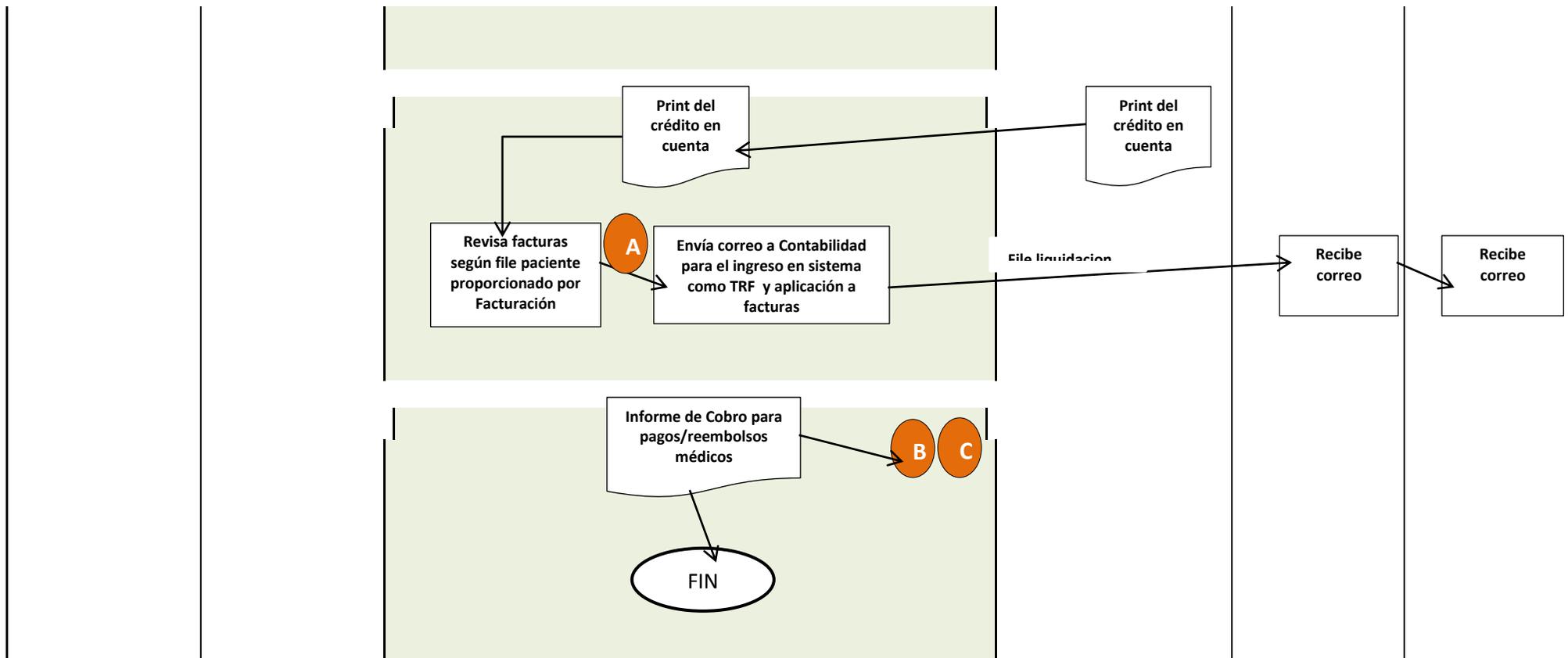
Figura 3 Cobro de seguro



Se evidencio que en el cobro de los seguros desde los años 2011 -2015, el año 2013, es el que más se pudo recuperar con un \$1.316.455,51, para el año 2014 \$13.090,22, para el año 2015 \$23.789,23, dando un total de todos estos años de \$1.378.44,63.

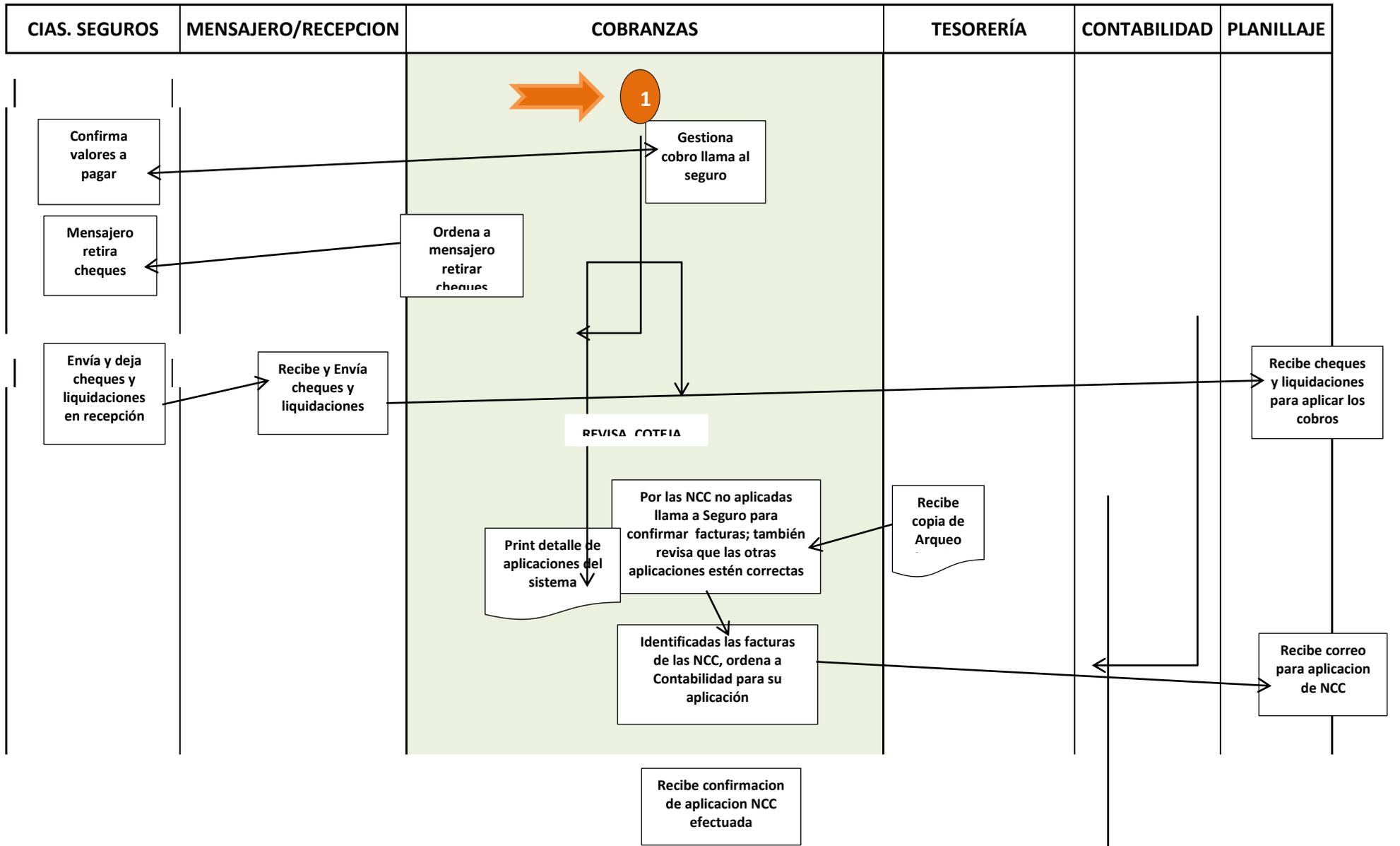
Fase I: cobro factura

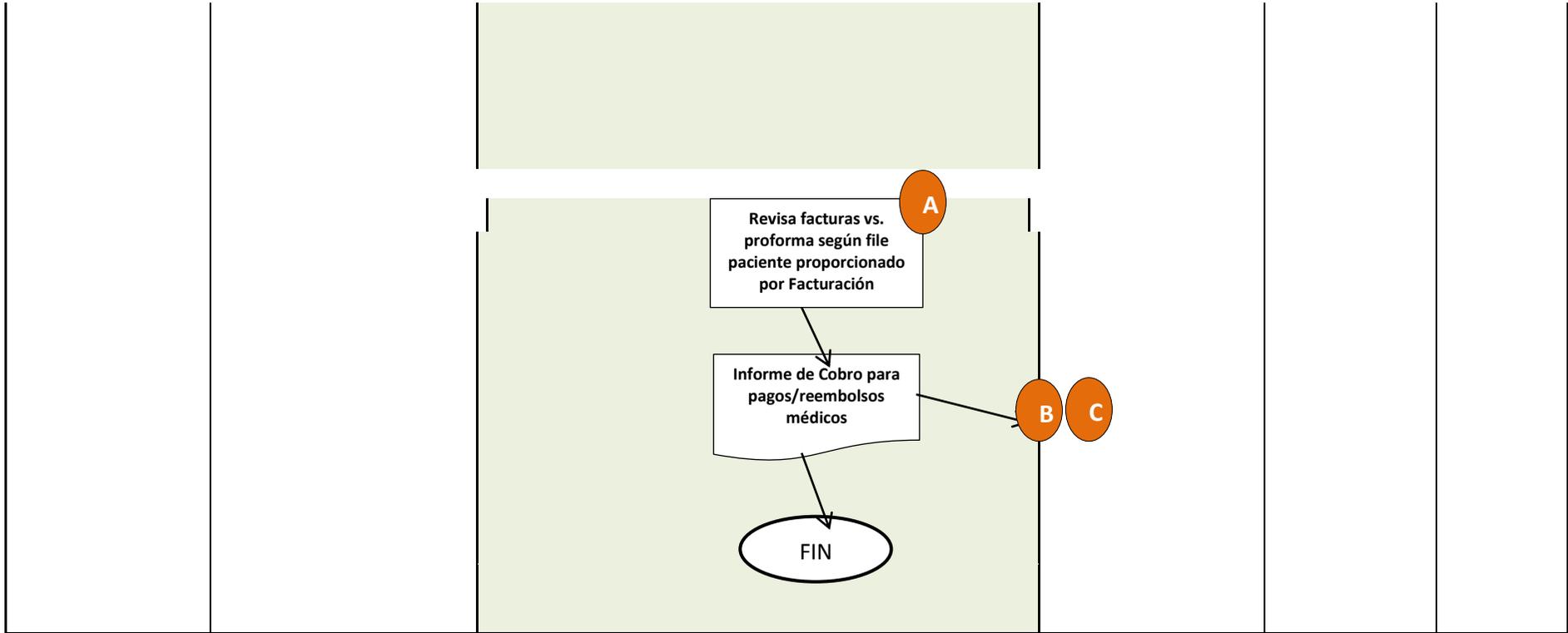




Nota: las retenciones son recibidas por recepción 15 días después de emitida la factura

Fase II: cobro cheque





Nota: las retenciones son recibidas por recepción 15 días después de emitida la factura

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Optimizar la recuperación de la cartera vencida en un 20%					
Meta:	Disminuir la incidencia que tienen en las deducciones financieras				
Responsable:	Shirley Choez				
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Procedimiento para la recuperación de la cartera	Departamento financiero de la empresa Contador Tesorero Cobranza	Taller para diseñar estrategias de recuperación de la cartera vencida Trazar las políticas de recuperación.	Optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar	Departamento de cobranza	Permanentemente

CONCLUSIONES

- Se observó que la problematización de la empresa surge en las cuentas por cobrar demora en cancelar hasta 100 días.
- Los cobros de los seguros privados que realiza el departamento de crédito, demoran aproximadamente 45 días, y en algunos casos ese tiempo es menor.
- El alto porcentaje de la cartera vencida está afectando los resultados financieros de la empresa
- Los valores vencidos en las cuentas por pagar son muy altos, lo que implicó que los proveedores no concedan créditos o reduzcan el monto de los mismos.

RECOMENDACIONES

El objetivo fue establecer los principios del aumento de la cartera vencida para instituir su impacto en los resultados financieros.

- Debe existir equilibrio entre las entradas y las salidas de dinero de la compañía, existen formas importantes de que entre dinero a la empresa.
- Mejorar el proceso de la gestión de cobranza para la recuperación de la cartera vencida
- El personal debe tener eficiencia al momento del cobro, es necesario que se realice un control interno del proceso de cobro que establece el departamento de crédito y cobranza de la clínica San Francisco S.A. para revisar que el análisis de dicho proceso se realice correctamente e disuadir que el cliente se retrase en los pagos en el tiempo establecido.
- Buscar financiamiento de bancos a largo plazo con baja tasa de interés para poder cumplir con las obligaciones por pagar.

Bibliografía

Baquerizo R. (2010). Liquidez. Lima: Editorial EDU.

Bernstein. (2011).

Cantso R. (2013). Razon Circulante. Colombia: Editorial Acantilado.

Carpio R. (2013). Anàlisis Financiero. Argentina: Editorial Paidos .

Cepeda E. (2013). Razon Acida. Colombia: Editorial ROE.

Copiano L. (2014). Clasificaciòn cuentas por cobrar. Argentina: Editorial Gredos .

Estrada, I. (2014). Generalidades de las cuentas por cobrar. Colombia: Editorial Booket.

Gaston D. (2012). Administracion cuentas por cobrar. Colombia: Editorial Salamandra.

Grencie C. (2010). Anàlisis Financiero. Argentina: Editorial Aguilar.

Horngren. Ch, S. y. (2012). Crèdito. Argentina: Editorial Phaidon.

Lopez A. (2014). Razon de liquidez. Argentina: Editorial AKAI.

Moyer, M. &. (2012). Razones financieras. Colombia: Editorial Alianza.

Paredes L. (2012). Generalidades cuentas por cobrar. Colombia: Editorial COE.

Puente L. (2010). Observacion. Lima: Editorial Corpus.

Rielo T. (2014). Rotacion de cartera. Argentina: Editorial Alba.

Saltos L. (2014). Anàlisis financiero. Colombia: Editorial Planeta.

Stuart J. (2013). Generalidades de las cuentas por cobrar. Colombia: Editorial Atalanta.

Suarez A. (2013). Políticas de cuentas por cobrar. Peru: Editorial Ariel.

Urquijo, O. O. (2010). Administración cuentas por cobrar. Argentina: Editorial Siruela.

Vásquez M. (2014). Sistema Financiero. Colombia: Editorial Lumen.

Constitución de la República del Ecuador 2008

http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf

Buen vivir "Plan Nacional " 2013-2017

<http://www.buenvivir.gob.ec/>

<http://www.efemerides.ec/1/cons/index6.htm>

<https://www.clinicalascondes.com/radiologia.html>