



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE
LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CLINICA GUAYAQUIL.**

Autora:

Pinela Mite Astrid Margarita

Tutor:

Ing. Andy Fidel Lucin Preciado

Guayaquil - Ecuador

2017

DEDICATORIA

A Dios por su inefable amor que me ha permitido culminar este proyecto.

A mi padre Cristóbal Pinela Paredes, que me dio muchas palabras de aliento día a día para que culmine mi objetivo, a mi madre Rosa Mite Rivas, por su apoyo, consejo, comprensión, amor y ayuda en los momentos más difíciles, a cada uno de mis íntimos amigos los cuales con sus palabras supieron darme a entender que debía luchar con empeño y perseverancia para conseguir mis metas.

En especial a mi Mami Margarita Rivas (Abuelita), por ser la compañía más maravillosa de mi vida.

Este triunfo es para ellos que han sido mi motor y mi inspiración para seguir en la lucha constante por ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y sabiduría para continuar con mi proyecto de vida.

Agradezco a mis padres Cristóbal y Rosita por su enseñanza y perseverancia para alcanzar mis objetivos.

Agradezco a quien es como mi padre Dr. Roberto Gilbert Febres Cordero que con el transcurrir del tiempo me mostro que a pesar de las adversidades jamás se mira para atrás siempre al frente con mente positiva, que todo cambio es para mejorar.

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la Clínica Guayaquil”, y problema de investigación: ¿Cómo influye la falta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar en la liquidez de la clínica Guayaquil, presentado por Astrid Pinela Mite, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Astrid Margarita Pinela Mite

Tutora:

Ing. Andy Fidel Lucín Preciado

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Astrid Margarita Pinela Mite en calidad de autora, con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la Clínica Guayaquil”, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Astrid Pinela Mite
Firma

No. de cedula: 0930765466

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados

Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dpto. de Investigaciones)



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN
DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CLINICA GUAYAQUIL.**

Autora: Astrid Margarita Pinela Mite

Tutor: Ing. Fidel Lucin Preciado.

RESUMEN

Actualmente, las compañías en general principian búsquedas de herramientas que ayudan a optimizar el desarrollo de sus actividades, y esto se debe a los incesantes cambios que se producen en el entorno, se ven obligadas a tomar medidas que permitan mantener el negocio en pie, satisfaciendo las necesidades de los clientes y generando altos niveles de rentabilidad. Las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para

muchas organizaciones, dentro de las cuales se encuentra la compañía de servicios médicos CLINICA GUAYAQUIL.

El presente trabajo llamado, PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CLINICA GUAYAQUIL se llevó a cabo con el propósito de mejorar la gestión financiera de la empresa, para lo que se requirió de un análisis de la gestión de cobranzas, donde se utilizaron técnicas como la entrevista y el análisis de documentos de los estados financieros. Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega servicios hospitalarios.

Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo – beneficio. En el análisis se hallaron una serie de problemas en la empresa relacionados con falta de gestión de cobranza, problemas en la administración de las cuentas por cobrar y del efectivo y falta de controles para los gastos financieros.

Al finalizar se expone como resultado de este análisis una propuesta que consistió en la implementación de políticas y estrategias expresadas en conclusiones y recomendaciones que permitan enfrentar los problemas antes señalados para el mejoramiento de la gestión administrativa de las cuentas por cobrar en la compañía Clínica Guayaquil S.M.

CUENTAS POR COBRAR

RECAUDACION

LIQUIDEZ



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO OF
TECHNOLOGY THESIS PRIOR TO OBTAINING THE TITLE
OF TECHNOLOGIST IN ACCOUNTING AND AUDITING
THEME: PROPOSAL OF COLLECTION STRATEGIES FOR
ACCOUNTS RECEIVED TO MINIMIZE ITS INCIDENCE IN
THE LIQUIDITY OF THE GUAYAQUIL CLINIC.**

Author: Astrid Margarita Pinela Mite

Tutor: Ing. Fidel Lucin Preciado.

ABSTRACT

Currently, companies generally begin searches for tools that help optimize the development of their activities, and this is due to the incessant changes that occur in the environment, are forced to take measures to keep the business standing, satisfying The needs of customers and generating high levels of profitability. Sales or the provision of services on credit have become in recent years a strong means of income for many organizations; including the medical services company CLINICA GUAYAQUIL.

The present work called PROPOSED STRATEGIES FOR COLLECTION OF ACCOUNTS RECEIVABLE TO MINIMIZE THEIR INCIDENCE IN THE LIQUIDITY OF GUAYAQUIL CLINIC ,was carried out with the purpose of

improving the financial management of the company, for which an analysis of the Management of collections, where techniques such as interviewing and document analysis of financial statements were used.

Accounts receivable constitute the credit that the company grants to its customers through an account opened in the ordinary course of a business, because of the delivery of hospital services.

In order to retain current customers and attract new customers, most companies turn to credit. The objective of the accounts receivable management should be not only to collect them promptly, but also to pay attention to cost - benefit alternatives. In the analysis were a series of problems in the company related to lack of collection management, problems in the management of accounts receivable and cash and lack of controls for financial expenses.

At the end of this article, we present because of this analysis a proposal that consisted in the implementation of policies and strategies expressed in conclusions and recommendations that allow us to face the above-mentioned problems for the improvement of the administrative management of accounts receivable in the company Clinic Guayaquil S.M.

ACCOUNTS RECEIVABLE

COLLECTION

LIQUIDITY

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vii
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 de problema.....	4
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	4
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
Antecedentes Históricos.....	8
La contabilidad en la edad antigua.....	9
La contabilidad en la edad media.....	9
La contabilidad en la edad moderna	10
Contabilidad	11
Crédito	11
Gestión de cobranzas	13
Estrategias de recaudación de cuentas por cobrar	15
Antecedentes referenciales	16

FUNDAMENTACION LEGAL	19
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	22
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	23
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24
Políticas de crédito.....	26
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA.....	31
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	31
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
Investigación Aplicada.....	32
Investigación de Exploratoria	33
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	35
Encuesta	35
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	38
CAPÍTULO IV.....	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40
Resultados de las encuestas.....	40
PLAN DE MEJORAS.....	50
Objetivos del plan de mejoras	50
Estructura del plan de mejoras.....	50
Estrategias para asegurar la recaudación de valores	51
Estrategias para elevar el nivel de eficiencia	51
Estrategias de control	57
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	65
Bibliografía.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Pasos para elaborar políticas de crédito.....	29
Figura 2. Procedimiento para la gestión de cobros.....	14
<i>Figura 3.</i> Estructura del Departamento de Facturación	32
<i>Figura 4.</i> Existencia de procedimientos específicos	40
<i>Figura 5.</i> Conocimiento del alcance de sus funciones	41
Figura 6. Existencia de políticas específicas	42
<i>Figura 7.</i> Aplicación de análisis crediticio a clientes	43
<i>Figura 8.</i> Parámetros crediticios adecuados.....	44
<i>Figura 9.</i> Capacitación periódica por parte de la empresa.....	45
Figura 10. Principal dificultad en el departamento de cobranzas.....	46
<i>Figura 11.</i> Nivel de cumplimiento de metas departamentales	47
<i>Figura 12.</i> Principal aspecto a mejorar en el departamento.....	48
<i>Figura 13.</i> Predisposición para la propuesta.....	49
<i>Figura 14.</i> Estructura del plan de mejoras	50
<i>Figura 15.</i> Indicadores de gestión de cobranzas	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ventajas y desventajas del crédito.....	12
Tabla 2. de las variables	23
<i>Tabla 3. Población y Muestra.....</i>	<i>35</i>
Tabla 4. Existencia de procedimientos específicos.....	40
Tabla 5. Conocimiento del alcance de sus funciones	41
Tabla 6. Existencia de políticas específicas.....	42
Tabla 7. Aplicación de análisis crediticio a clientes.....	43
Tabla 8. Parámetros crediticios adecuados	44
Tabla 9. Capacitación periódica por parte de la empresa.....	45
Tabla 10. Principal dificultad en el departamento de cobranzas.....	46
Tabla 11. Nivel de cumplimiento de metas departamentales.....	47
Tabla 12. <i>Principal aspecto a mejorar en el departamento.....</i>	<i>48</i>
Tabla 13. Predisposición para la propuesta	49

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Al cumplirse más de 10 años de la dolarización, una de las medidas de mayor impacto de la política monetaria de nuestra historia republicana, que supuso el reemplazo de nuestra moneda nacional por la moneda de los Estados Unidos de Norte América (dólar), la Dirección General de Estados del Banco Central del Ecuador considera necesario presentar un análisis sucinto de las evoluciones y transformaciones más importantes que ha experimentado la economía ecuatoriana a los largo de los más de 10 años de dolarización.

En la actualidad el crédito es un instrumento que otorga dinamismo al mercado, cada vez más utilizado en nuestros tiempos para aumentar las ventas de los diferentes negocios otorgándole al cliente el servicio que amerita según su emergencia o patología, permitiéndole pagar en un plazo determinado después de su egreso del centro hospitalario, el cual será acordado por las partes (proveedor y cliente), los plazos de pago deberán cumplirse ya que de lo contrario traerá consecuencias perjudiciales tanto para el cliente y por otro lado la empresa al no percibir los ingresos presupuestados llegaría a tener en un futuro problemas de liquidez. Todo este proceso de obligaciones a cobrar se lo conoce en términos contables como Cuentas o Documentos por Cobrar.

La clínica Guayaquil ha tenido problemas por el mal manejo de este rubro tan importante para la compañía ya que las cuentas por cobrar se han incrementado considerablemente, por no ser cobrados de manera oportuna, lo cual representa un problema para la compañía y directamente afecta su liquidez, como consecuencia incidirá en el atraso e incumplimiento de las obligaciones con terceros.

La liquidez de Clínica Guayaquil, se ve afectada siendo uno de los itinerarios financieros más importantes, dependiendo de su grado se mide la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones a corto plazo y de permanecer solvente en situaciones de crisis.

El actual proyecto realizara una estrategia para minimizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Clínica Guayaquil, siendo el punto clave las políticas ya establecidas hasta el momento con los distintos convenios de seguros públicos – privado, y que de tal manera se tomen las medidas necesarias para amortiguar dicho impacto.

Situación Conflicto

Usualmente la falta de control, políticas de crédito deficiente y no contar con el número de personas acorde a las necesidades de un departamento destinado a recuperar las cuentas por cobrar, da como resultado que la empresa presente problemas de liquidez y solvencia, al no tener el retorno de los valores por cobrar, incumpliendo con las obligaciones normales del giro del negocio, ya que no tiene el ingreso oportuno de los activos líquidos generados por las cuentas por cobrar, o de acceder a préstamos por el bajo rendimiento en las cuentas.

Esto conlleva a que la empresa no pueda enfrentar sus obligaciones generadas por la compra de inventario e insumos de medicamentos y los

gastos operacionales de la empresa, lo que conlleva al incremento las cuentas por pagar con instituciones financieras, generando un gran aumento en este rubro, lo que agrava la situación del problema puesto que se está incrementando el riesgo financiero.

La Clínica Guayaquil, la misma que tiene como actividad económica principal la prestación de servicios médico – hospitalarios, con el propósito de lograr obtener mayor rentabilidad en sus ejercicios económicos también ofreció a sus principales clientes el beneficio de poder cancelar a crédito. A medida que pasaban los períodos contables se adoptaron diferentes políticas de cobro dependiendo de la necesidad de obtener liquidez por los servicios ofrecidos.

La compañía ha tenido la necesidad de solicitar préstamos bancarios debido a que no se ha podido financiar con recursos propios de sus accionistas, los desembolsos más importantes son aquellos que se realizan para las Cirugías de mayor complejidad (CARDIACAS), las cuales requieren insumos más costosos.

En la actualidad las empresas invierten en cuentas por cobrar un alto porcentaje de sus activos; por lo que es de gran importancia para cualquier empresa mantener un control exacto de cada transacción; así como también, es fundamental reportes detallando la situación real de las cuentas por cobrar.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad
Área: Financiero
Aspectos: Rentabilidad Financiera
Tema: Propuesta para mejorar la gestión en las Cuentas por Cobrar

Formulación de problema

¿Cómo influye la falta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar en la liquidez de la clínica Guayaquil?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Variable independiente:** Estrategias de recaudación de las Cuentas por Cobrar
- **Variable dependiente:** Liquidez

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Las cuentas por cobrar es prácticamente una de las bases fundamentales en toda organización, ya que representan gran parte de los recursos económicos para el funcionamiento de la misma.

Se pretende encontrar las insolvencias que existen en el departamento de cobranzas de Clínica Guayaquil.

Delimitado.- La reciente investigación se realizó con el fin de contribuir a que la Clínica Guayaquil disminuya los saldos de las cuentas por cobrar y por tanto dar solución al problema de liquidez financiera.

Evidente.- Es evidente que la compañía Clínica Guayaquil no tiene una efectiva gestión de cobranzas por lo que se ve afectada la liquidez de la empresa.

Relevante- Es relevante para la compañía Clínica Guayaquil referir con una política de créditos y cobranza mejor establecida, para poder solucionar los problemas de liquidez que existen en la actualidad.

Claro.- Esta investigación da los parámetros que ayudarán a reducir el impacto financiero en el área de cobranzas y contribuirá a lograr los objetivos planteados, en la Clínica Guayaquil.

Originalmente.- Este sondeo es nuevo para la Clínica Guayaquil, porque anteriormente no se ha realizado indagaciones sobre el tema referente a las propuestas de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la organización.

Contextual.- se ubica dentro un conocimiento social ya que la liquidez es un problema común en las grandes, pequeñas y medianas empresas, en la presente investigación se analizara el problema que afecta al no poseer un plan de recaudación de las cuentas por cobrar.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer la elaboración de un plan de estrategias para la recaudación de las cuentas por cobrar y minimizar su incidencia en la liquidez, de la Clínica Guayaquil.

Objetivos Específicos

1. Analizar los antecedentes teóricos y normativas en relación a la recaudación de las cuentas por cobrar.
2. Diagnosticar la existencia de un plan de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar.

3. Proponer un plan de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la Clínica Guayaquil.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La justificación de la investigación se encontró en que se evidenció la falta de un plan de estrategias para la recaudación de cuentas por cobrar, y se introdujo una propuesta de las políticas de crédito que ayudarán a mejorar significativamente la administración de las cuentas por cobrar de CLINICA GUAYAQUIL la cual brinda servicios hospitalarios, buscando solucionar los problemas frecuentes y contribuyendo al aumento de los resultados financieros de las entidades económicas del país.

Las Cuentas por Cobrar representan el crédito que concede la organización a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago (oral o escrita) en el corto plazo.

Las empresas invierten en cuentas por cobrar un alto porcentaje de sus activos; por lo que es de gran importancia para cualquier empresa mantener un control exacto de cada transacción; así como también, es fundamental reportes detallando la situación real de las cuentas por cobrar.

Ya que este trabajo está en la creación de un plan de recaudación de las cuentas por cobrar, de tal manera, promoverá adecuadamente el manejo de los recursos financieros, dando como resultado mayor productividad.

Se recopilara información valiosa acerca del departamento de crédito y cobranzas, donde las condiciones están dadas pero por varias razones los resultados no satisfacen a la compañía.

Empezaremos con el análisis de lo que se está haciendo, y luego, indagamos sobre un plan de estrategias de recaudación (que no existe) para hacerlo eficiente.

Buscaremos aportar con un plan de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para la ejecución de políticas financieras administrativas, que nos ayudaran a minimizar el impacto de las cuentas por cobrar y así cubrir las insuficiencias internas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

La historia de la contabilidad se remonta hacia la civilización primitiva, en la que el ser humano habitaba entre pequeños grupos de familias y subsistían con los recursos que la naturaleza les proporcionaba mediante actividades como la caza y la pesca. Entonces, el hombre se caracterizaba por ser nómada y el tipo de comercio que ya existía no incluía el uso de recursos económicos sino que ofrecían lo que les sobraba a cambio de lo que les faltaba; es así como surgió el denominado “trueque” (Jordan, 2014).

A través de diversas investigaciones se ha descubierto que grandes civilizaciones de Egipto, Grecia, Roma y Mesopotamia practicaban la contabilidad. En Roma hace varias décadas se encontró una rudimentaria “partida doble”, en dos libros: uno de ellos se denominaba “adversia” que significa caja; mientras que el otro “codex” que quiere decir cuentas corrientes.

Estos libros fueron utilizados por contadores romanos que en su mayoría eran esclavos y plebeyos que se agrupaban en colegios. En las sociedades antiguas clásicas como era el caso de la griega y la romana,

incluso en las cortes árabes, era usual registrar el patrimonio del estado y de las familias grandes con la finalidad de llevar el control de los recursos, como por ejemplo el grano almacenado.

La contabilidad en la edad antigua

La contabilidad es tan antigua como el hombre, ya que desde sus inicios se realizaron intercambios con los recursos que en la edad antigua disponían. En esa época era imposible que los habitantes pudieran cubrir todas sus necesidades ya que no siempre tenían la misma disponibilidad de recursos, por lo que se dio origen al trueque o intercambio de bienes, que dentro del contexto comercial fue una de las primeras manifestaciones de oferta y demanda.

En la edad antigua tuvieron un rol relevante los Fenicios, quienes eran navegantes que se dedicaban principalmente a la transportación de mercancías de un pueblo a otro. Sin embargo, los Fenicios no solo tenían como función la transportación de mercancías, sino que además fundaron muchas de las denominadas en esa época “factorías”, que no eran otra cosa que establecimientos comerciales, dentro de los cuales se fue muy destacada “Cartago”.

La contabilidad en la edad media

Una de los factores que limitó en la edad media la evolución del comercio fueron las invasiones bárbaras que se daban en aquella época. A fines del siglo VI e inicios del siglo VII se fueron reiniciando las operaciones comerciales, sobre todo en pequeñas regiones de Italia, y poco tiempo después marcaron influencia en los pueblos vecinos y lejanos.

Es preciso mencionar que a causa del Feudalismo que se desarrolló durante los siglos IX, X y XI, muchos pueblos se vieron inmersos en una

situación de estancamiento comercial, ya que se consideraba como una actividad indigna para que sea practicada en la clase noble (Jordan, 2014).

En esa época la práctica de la contabilidad se les delegaba a los monasterios, y a los escribanos de los reyes y de los grandes señores feudales. A partir del siglo XI, las cruzadas originaron un gran auge comercial en Europa, siendo las repúblicas italianas las que lideraban el comercio, y fue allí donde se empezó a modificar la contabilidad al estilo romano.

La contabilidad en la edad moderna

La contabilidad dentro del contexto de la edad moderna parte desde el siglo XV y dentro de él se encuentran dos acontecimientos relevantes, como lo son el uso de los números arábigos y la invención de la imprenta. Como consecuencia de la expansión mercantilista en las grandes ciudades del continente Europeo, se exportó al nuevo continente la contabilidad de la partida doble.

En el siglo XVI y XVII las grandes naciones de Europa hicieron del estado una especie de “Gran Empresario Comercial e Industrial”. Los mercantilistas fueron entonces los que introdujeron la conciencia del registro de actividades económicas. Los primeros ministros fueron hombres que debían poseer una visión económica que solamente podían obtener a través de una base documental precisa.

A principios del siglo XIX fue desarrollándose con marcada tendencia la Revolución Industrial, dando paso al crecimiento de empresas privadas de tipo manufacturero y comercial principalmente. Es allí donde se vio mayormente la necesidad de dilucidar la función específica de la contabilidad.

“La riqueza de las naciones, según Adam Smith, era el beneficio. Pero para conocer exactamente ese beneficio era indispensable un control de registro: la “filosofía empresarial”. Fue así como nació la contabilidad moderna” (Ávila, 2011, pág. 10). Desde entonces la contabilidad ha atravesado por varias e importantes modificaciones rigiéndose a los denominados “principios de contabilidad”.

Contabilidad

La importancia de la contabilidad radica en que por medio de la información que se logra obtener y organizar a través de ella, se puede tomar decisiones oportunas fundamentadas en parámetros reales. Ello permite analizar el crecimiento o estancamiento de una empresa, los factores limitantes, las oportunidades de inversión, y finalmente si existen pérdidas o ganancias en el negocio, de tal manera que se pueden realizar proyecciones hacia futuros periodos contables.

La contabilidad permite la transmisión de información de un departamento hacia otros, ya que todo está vinculado directa o indirectamente. Es una manera de contribuir hacia las funciones de planeación y control, y para ello todo dato debe ser confiable, preciso, objetivo y razonable.

Se puede definir también a la contabilidad como “la ciencia que se ocupa de la formación racional de las diversas cuentas y documentos que origina el comercio” (Jordan, 2014)

Crédito

El crédito, dentro del ámbito empresarial, se puede catalogar como uno de los mecanismos más utilizados para incrementar el nivel de venta en las empresas, sobre todo en las que se expenden productos o servicios con un costo elevado que les dificulta a los clientes adquirirlos en efectivo. A pesar de elevar la dinámica con la que se mueven las ventas, el crédito puede generar ciertos inconvenientes de no ser gestionado adecuadamente antes, durante y después de haber realizado la venta.

Este mecanismo de pago lleva implícita una promesa de cancelación de la deuda adquirida que no solo debe sustentarse en la confianza, sino que debe de estar debidamente respaldada con un documento legal y basándose en estándares básicos para otorgar el crédito tales como el nivel de ingresos, la estabilidad laboral que tenga en ese momento el cliente, en informe del buró de crédito, entre otros.

Son muchas las ventajas del crédito, ya que da la posibilidad de incrementar el nivel de ventas, incursionar en nuevos mercados o generar mayores oportunidades de crecimiento; sin embargo, también tiene ciertas desventajas que deben ser consideradas, entre las cuales implica el riesgo de no recuperar la inversión realizada al no poder recaudar el dinero adeudado por los clientes. Para mejor análisis, se ha elaborado un cuadro comparativo de las ventajas y desventajas del crédito, mismo que se expone a continuación:

Tabla 1.
Ventajas y desventajas del crédito

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Permite que el capital de la empresa sea más productivo dándole la facilidad de que pueda acceder a nuevas inversiones. • Otorga facilidad de adquisición para los clientes y ello incrementa las ventas. • Aumenta el nivel de producción de las empresas. • Permite aumentar el nivel de consumo en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generalmente incrementa el valor monetario de los bienes o servicios, hecho que genera inflación. • Lleva implícito un riesgo de no recuperar el crédito otorgado, más aún si no se lleva a cabo un adecuado análisis crediticio. • Al incurrir en políticas que excedan los créditos otorgados la empresa

-
- Da apertura para el ingreso a nuevos mercados. podría quedarse sin liquidez.
 - Posibilita el desarrollo tecnológico de las organizaciones.

Nota: Tomado de (Brachfield, 2015)

Gestión de cobranzas

La gestión de cobranzas es un proceso mediante el que se desarrollan una serie de acciones relacionadas con la prevención, control y conciliación de cobros y pagos. La importancia que tiene la gestión de cobros dentro de una empresa radica en la necesidad de evitar que los pagos de los clientes se dejen a merced de condiciones externas que la empresa no pueda controlar; es decir, la incobrabilidad puede originarse a partir de que el cliente se deje influenciar por situaciones de su entorno que eviten que realice el pago en el plazo indicado.



Figura 1. Procedimiento para la gestión de cobros.
Nota: Tomado de (Hernández & Matheus, 2013)

(Hernández & Matheus, 2013), consideran a la cobranza como el “proceso mediante el que el acreedor utiliza un instrumento de cobro al deudor”, y por medio de él se puede exigir la cancelación de la deuda pactada durante la negociación de compra de un bien o servicio. La gestión de cobranzas se puede realizar de dos maneras: la primera es directamente, utilizando a los gestores de cobranzas que están enrolados a la empresa; y la segunda es mediante la contratación de agencias que presten dicho servicio.

La modalidad que se utilice va a depender específicamente de la urgencia que tenga la compañía para recuperar los créditos, sobre todo si tiene problemas de liquidez. Todas las actividades de la gestión de cobranzas llevan implícitas labores de control de la cartera de clientes, siendo la prioridad la recaudación de las carteras que no están vencidas y dándole un enfoque especial con técnicas más agresivas de cobro a los que están a punto de ser catalogados como incobrables.

Estrategias de recaudación de cuentas por cobrar

Son varias las estrategias que se pueden aplicar para asegurar una recaudación de cuentas por cobrar efectiva, pero más que ser estrategias posteriores a la venta se precisa que sean de carácter preventivo. De acuerdo a lo que menciona (García, Traba, & Rodríguez, 2011), existen principios fundamentales en los que el departamento comercial de las organizaciones deben basarse, entre ellos uno de los más importantes es no forzar las ventas.

Muchas de las compañías que se quejan por contar con un gran número de créditos incobrables o impagos no se detienen a indagar sobre las causas principales que los generan. Una de las causas más usuales de morosidad es la inadecuada política comercial que manejan, sobre todo en lo que respecta a forzar las ventas otorgando créditos a clientes que no siempre cumplen con los requisitos básicos para asegurar la recuperación de ese dinero.

Si bien es cierto la concesión de créditos para adquirir bienes o servicios es una forma de incrementar las ventas, no siempre ello trae beneficios a la empresa ya que de no establecer criterios mínimos que aseguren la recaudación del crédito otorgado la empresa empezará a presentar problemas de liquidez, aun cuando haya incrementado su nivel de ventas debido a que el dinero en sí no ha ingresado a la empresa pero el producto o servicio si ha sido entregado al cliente.

Por otra parte, el departamento comercial es el que gestiona todo tipo de créditos, por ende es el que conoce en mayor medida a los clientes mediante la información que posee de ellos. Es por ello que el Jefe de dicha área debe de mentalizar a sus ejecutivos o asesores de venta para

que brinden además un servicio postventa que esté orientado a evitar que se generen impagos.

Para vincular a los asesores comerciales el Jefe de área puede utilizar ciertos aforismos tales como: “toda venta no cobrada no es una venta”, o “una operación comercial no se considera completa hasta que no se ha cobrado”, etc.

Una de las formas en que se puede evitar un incobrable es la negociación de las condiciones de pago antes de que se cierre la venta, nunca después. Un error comúnmente cometido por los vendedores agresivos es evitar la definición clara de las condiciones de pago, ya sea por cerrar rápido la venta o por asegurar la comisión que van a ganar.

Ello implica que el cliente no tenga claro la forma, plazo o condiciones en que debe realizar el pago dejándole a su voluntad dicha acción, y por ende esto puede generar que se produzcan impagos que se verán reflejados en la parte financiera de la empresa.

Antecedentes referenciales

Las cuentas por cobrar representan los derechos que tienen las compañías o negocios por los productos o servicios que se han vendido bajo la modalidad de crédito. Es decir, constituyen derechos exigibles originados generalmente por la actividad principal de la empresa. Este tipo de cuentas, de no ser gestionadas correctamente, pueden causar ciertas complicaciones a la parte financiera de una organización ya que al no ser recuperadas de manera oportuna podrían concluir en cuentas incobrables.

Según, (Vera & Romero, 2012), en su trabajo titulado “Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de créditos y cobranzas, para

disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil”, pone en manifiesto que actualmente en el mundo globalizado en el que se desarrolla la gestión empresarial, el manejo de las decisiones y políticas crediticias adecuadas es un factor elemental y decisivo que influye en la salud financiera de una empresa.

La gestión crediticia por lo tanto puede crear un impacto ya sea positivo o negativo en el ámbito financiero de una compañía, dependiendo del tipo de gestión que se le dé y de la efectividad de las políticas crediticias que se establezcan por parte de los directivos. Es importante mencionar que de la gestión que se realice en cuanto a cuentas por cobrar se refiere depende el dinamismo con el que ingrese en dinero a la empresa.

Según, (Heredia Carrillo, 2013), mediante el desarrollo de su estudio denominado “Propuesta para la creación de un departamento de créditos y cobranzas para la empresa Maqtaco Construcciones Cía. Ltda., basado en una auditoría de gestión con enfoque al Informe Coso”, considera que toda cuenta por cobrar lleva implícito un determinado riesgo, el mismo que está directamente asociado a la gestión crediticia que se realice.

Para minimizar dicho riesgo es preciso establecer el tipo de políticas que se van a utilizar en la empresa siendo éstas definidas por parámetros de evaluación a clientes antes de otorgar un crédito.

(Lucero, 2013), en su trabajo titulado “ hace énfasis en que las cuentas por cobrar representan un rubro sumamente relevante dentro de una empresa, ya se constituye los créditos comerciales que están pendientes de pago por parte de los clientes, y que generan un gran flujo de efectivo para cubrir las necesidades operativas y administrativas de cualquier compañía.

Por lo tanto, deben ser necesariamente gestionadas con eficiencia y eficacia, para asegurar la consecución de los recursos monetarios para cubrir los gastos de la empresa. Es por ello que se debe invertir en capacitación de empleados sobre técnicas de cobro, manejo de análisis crediticio y demás.

(Gómez, 2016), en su trabajo “Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la Unidad Montessori”, asegura que la importancia de manejar cuentas por cobrar eficazmente radica en que permiten el incremento significativo de las ventas y por ende del flujo de efectivo y una vez que se recuperen los créditos a través de la gestión de cobro.

Si bien es cierto las empresas que manejan cuentas por cobrar otorgan el crédito a sus clientes siempre y cuando sea aprobado su análisis crediticio, también es verdad que muchos de ellos caen en mora, sobre todo cuando la compañía maneja políticas de crédito con bajo nivel de seguridad, mientras que en las organizaciones donde se manejan parámetros estrictos es mucho más bajo el riesgo de generar cuentas incobrables.

El presente proyecto de investigación se origina a partir de las necesidades de diseñar estrategias de recaudación para efectivizar la gestión de cartera dentro de la Clínica Guayaquil, motivo por el que es preciso exponer dentro de este punto todo lo referente a dicha institución.

La Clínica Guayaquil es una de las Instituciones de Salud más prestigiosas de la urbe, ya que cuenta con una gran trayectoria, siendo referente de servicios de salud de calidad desde 1919. Como parte de la labor que realiza en beneficio de la sociedad guayaquileña, la Clínica Guayaquil creó en el año 1997 la Fundación Roberto Gilbert Elizalde, organización que presta servicios de salud a personas que no cuentan con suficientes recursos económicos, tanto en etapa de niñez como

adultos, facilitándoles el acceso a cirugías y tratamientos médicos con costos especiales.

FUNDAMENTACION LEGAL

- **Constitución Política del Ecuador**

Siendo la Constitución Política del Ecuador el principal cuerpo legal del país, es preciso considerar lo que menciona en su artículo 303, donde plasma que la responsabilidad de diseñar las políticas crediticias que rigen en el país está a cargo del Banco Central del Ecuador, para lo cual se cita el artículo previamente mencionado:

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 (Constitución Política del Ecuador, 2008).

- **Ley de Régimen Tributario**

En el Capítulo IV de la Ley de Régimen Tributario “Depuración de ingresos”, se hace mención a las deducciones que se pueden realizar, exponiendo específicamente en el artículo 10, literal 11, que se aplican deducciones a las provisiones de créditos incobrables tal como se muestra a continuación:

Art. 10.- Deducciones.- En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de

fuentes ecuatorianas que no estén exentas. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (Ley de Régimen Tributario Interno, 2004).

- **Resolución N° SC.SG.DRS.G.11.02.**

Mediante la Resolución No. 06.Q.ICI.004 publicada en el Registro Oficial No. 348 de 4 de septiembre del 2006, la Superintendencia de Compañías adoptó la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIF) estableciendo que su uso debe ser de carácter obligatorio para las empresas que estén bajo su regulación. Es por ello que a continuación se citan las principales NIF que están relacionadas directamente con el tema del presente trabajo de titulación; es decir, con el manejo y recaudación de cuentas por cobrar:

Norma de Información Financiera C-3. CUENTAS POR COBRAR.-El objetivo de esta Norma de Información Financiera (NIF) es establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y las otras cuentas por cobrar en los estados financieros de una entidad económica (Vlex, 2016).

- **NIIF 13. Valor Razonable**

El valor razonable representa el monto de efectivo o equivalentes que participantes en el mercado estarían dispuestos a intercambiar para la compra o venta de un activo, o para asumir o liquidar un pasivo, en una operación entre partes interesadas, dispuestas e informadas, en un

mercado de libre competencia. Cuando no se tenga un valor de intercambio accesible de la operación debe realizarse una estimación del mismo mediante técnicas de valuación.

El valor razonable, por consiguiente, es el valor de intercambio de una operación o una estimación de éste. El valor razonable puede considerarse tanto un valor de entrada como de salida, atendiendo a los atributos de la partida considerada y a las circunstancias presentes en el momento de su valorización. El valor razonable, como valor atribuible a activos, pasivos o activos netos, según corresponda, representa un valor ideal para las cuantificaciones contables en términos monetarios, el cual puede determinarse por orden de preferencia, a partir de:

- a) cotizaciones observables en los mercados,
- b) valores de mercado de activos, pasivos o activos netos similares en cuanto a sus rendimientos, riesgos y beneficios, y
- c) técnicas de valuación (enfoques o modelos) reconocidos en el ámbito financiero, tales como, valor presente esperado, valor presente estimado, modelos de precios de opción, modelos de valuación de acciones, opciones o derivados, entre otros.

Para determinar un valor razonable, considerando en su aplicación los enfoques del valor presente, debe tomarse en cuenta lo dispuesto en el párrafo.

El precio de mercado denota una variabilidad de hechos y presunciones, obteniéndose a través de:

- a) El precio de intercambio de las operaciones, representado por el monto en que son adquiridos o vendidos los activos y servicios, incurridos los pasivos y colocados o readquiridos los instrumentos de deuda y de capital de una entidad, en un mercado de libre competencia; y

b) los valores de referencia de valuaciones contables provenientes de modelos de valuación, simples o complejos, que consideran el comportamiento del mercado en el futuro.

Valores de entrada

Los valores de entrada son:

- a) costo de adquisición;
- b) costo de reposición;
- c) costo de reemplazo; y
- d) recurso histórico.

El valor razonable puede asumir cualquiera de los anteriores valores de entrada, aun cuando también puede considerarse como un valor de salida. Los conceptos de costo de adquisición y de recurso histórico se utilizan en valuaciones de reconocimiento inicial de una partida de activo o pasivo, según sea el caso. Por su parte, los conceptos de costo de reposición y de reemplazo son utilizados para valuaciones en reconocimientos posteriores.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Estrategias de recaudación de las Cuentas por Cobrar

Se cataloga como estrategias de recaudación cada una de las acciones planificadas y diseñadas para ejecutar la recuperación de los valores adeudados por los clientes bajo el concepto de deuda. Dichas estrategias deben ser elaboradas de acuerdo a las necesidades y características propias del negocio, el producto o servicio que se ofrece, y el tipo de clientes.

Variable dependiente: Liquidez

Se define como liquidez a la capacidad que tiene una entidad o empresa para responder ante las obligaciones contraídas a corto plazo. Es decir, ese término es utilizado para hacer referencia a la capacidad de obtener dinero en efectivo o la proximidad de un activo a su conversión a dinero.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2.
Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE			
ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN			
Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Conjunto de acciones, técnicas y normas enfocadas en recuperar el dinero que representa el crédito que se le ha otorgado a un cliente al realizar la negociación de venta del bien o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de cobro • Servicio Post-venta • Seguimiento a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de recuperación de cartera. • Índice de clientes pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación Directa • Entrevista • Check List
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE			
CUENTAS POR COBRAR			
Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Instrumentos

<p>Término que representa los aumentos o disminuciones que son originados a partir de la venta de bien o servicio a crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis crediticio • Gestión de cobro 	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de cuentas por cobrar • Cartera de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Observación directa
--	---	---	---

Nota: Elaborado por autora de tesis

DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Riesgo Crediticio.-** De acuerdo a lo que menciona la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el riesgo crediticio consiste en la “posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015).

- **Buró de información crediticia.-** Términos utilizados para denominar de tal manera a las sociedades anónimas que prestan servicios de verificación del estado crediticio de un individuo.

- **Información crediticia.-** Hace referencia a todo tipo de datos referentes al estado crediticio de las personas sujetas al análisis. Cabe recalcar que dicha información no se puede exponer de forma libre o abierta ya que está respaldada por el derecho a la intimidad plasmado en la Constitución de la República del Ecuador.

- **Gestor de cobranzas.-** Persona encargada de llevar a cabo los mecanismos de cobro a clientes a los que se les ha otorgado un crédito a través de técnicas de cobro específicas para cada caso.

- **Cartera.-** Conjunto de valores o productos bursátiles que posee un agente económico.
- **Concepto de Contabilidad.-** La contabilidad representa un sistema de información por medio del cual se puede registrar, clasificar y resumir de forma ordenada, secuencial y significativa y en términos monetarios, las diversas operaciones y hechos relacionados con la actividad de una organización. Se considera además como un sistema integrador ya que permite canalizar en un solo lugar los diversos flujos de información provenientes de todas las áreas de una empresa (Lang, 2017).
- **Crédito.-** El crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando éste sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero y las compras que hacen a otras empresas de materias primas y servicios necesarios para sus procesos de producción, y con ello se presenta un efecto multiplicador en la economía porque las empresas aumentan sus operaciones y con ello compras de materias primas, pago de servicios diversos, pago de impuestos, etc. (Morales & Morales, 2014, pág. 54).
- **Cobro.-** Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.
- **Activo Corriente.-** Conocido también como activo circulante, es el que está conformado por rubros que pueden convertirse fácil y rápidamente en dinero líquido, tales como banco, mercancías, inversiones, etc.

Políticas de crédito

En el ámbito empresarial las actividades deben regirse a políticas definidas por los directivos a través de las cuales se establezca un marco de acción para los procesos y procedimientos, y en el caso de la gestión de cuentas por cobrar no es la excepción. Para establecer dichas políticas se deben tener en consideración ciertos factores como la actividad principal de la empresa, el tipo de producto o servicio que se comercializa, las necesidades de ingreso de efectivo, los parámetros básicos de análisis de crédito que minimicen en la mayor medida de lo posible el riesgo implícito, entre otros.

Las políticas de crédito tienen una función específica que les otorga la relevancia que poseen actualmente y es el hecho de detectar de manera temprana y oportuna las contingencias que se pueden suscitar al recuperar los créditos que ha concedido la empresa a sus clientes, de tal manera que si en el proceso se identifica un riesgo de incobrabilidad a tiempo, se pueden tomar acciones anticipadas que eviten que llegue a consolidarse como una cuenta incobrable; y para ello, se debe realizar la gestión de cobro eficientemente con técnicas acordes al caso.

Es así que las políticas de crédito son definidas por (Fernández, Fernández, & Rodríguez, 2011) como mecanismos de protección para la inversión que hace la compañía al dar dicha facilidad de pago a sus clientes. Sin embargo no es el único propósito que persiguen, ya que también se pueden mencionar las siguientes:

- Elegir a los clientes de la empresa que sean sujetos de crédito mediante información real y fidedigna, excluyendo a los que sean considerados como insolventes.
- Minimizar el nivel de riesgo implícito en operaciones comerciales crediticias para asegurar la liquidez y solvencia de la empresa.

- Elevar el nivel de ventas de la empresa mediante la concesión de créditos con un alto nivel de garantía para su recuperación.
- Maximizar la rentabilidad de la empresa por medio del incremento de las ventas.
- Lograr que los clientes incrementen la adquisición de bienes o servicios mediante modalidades de pago flexibles pero seguras para la empresa.
- Recuperar en la brevedad posible la inversión en activo realizable, específicamente en lo que respecta a cuentas por cobrar a clientes.
- Optimizar los flujos de cobro a clientes para generar los suficientes recursos monetarios y convertir cuentas por cobrar en dinero líquido.
- Mantener el control de las líneas de crédito y de los riesgos implícitos.
- Llevar un seguimiento eficiente de los créditos concedidos y detectar cualquier tipo de desviación.
- Controlar y gestionar la recuperación de cartera vencida (Fernández, Fernández, & Rodríguez, 2011).

Habiendo mencionado las funciones que deben cumplir las políticas de créditos en una compañía es preciso exponer también las fases que deben cumplir su diseño y elaboración, entre las cuales se pueden mencionar las enumeradas a continuación:

1. Establecer los objetivos que desea cumplir la empresa u organización mediante las políticas que se van a crear, ya que serán la línea guía para el proceso.
2. Determinar los lineamientos crediticios que se van a tomar para la concesión de créditos, gestión de cobranzas y recuperación de cartera.
3. Revisión exhaustiva de los lineamientos diseñados previamente mediante el trabajo conjunto del Gerente y el Jefe del área de créditos y cobranzas.
4. Posterior a la aprobación de los lineamientos se deben plasmar por escrito las políticas para socializarlas con los colaboradores de la empresa en lugares estratégicos, sobre todo en los que respecta al departamento de créditos y cobranzas y el departamento comercial.
5. Se implementan las políticas crediticias que se han creado.
6. Se diseña un plan de control para dar el seguimiento adecuado y asegurar la efectividad de las políticas crediticias, así como facilitar la toma de decisiones en caso de desviaciones o falencias.



Figura 2. Pasos para elaborar políticas de crédito
Nota: Tomado de (Fernández, Fernández, & Rodríguez, 2011)

(Brachfield, 2015), pone en manifiesto que la esencia de las políticas crediticias obedecen a las necesidades de la empresa y que se adecúan de acuerdo al objetivo que se persiga ya que básicamente existen tres tipo de políticas de crédito: las normales, las flexibles y las restrictivas.

- **Políticas crediticias normales.-** Hacen referencia a todas aquellas políticas que encajan dentro de los métodos tradicionales respecto a la gestión de cuentas por cobrar; es decir, no son ni liberales ni mucho menos restrictivas sino que caen en lo usual. Las políticas normales pretenden encontrar el equilibrio entre la concesión abierta de créditos a clientes manteniendo dentro de lo posible un riesgo estándar de incobrabilidad.
- **Políticas crediticias flexibles.-** Son denominadas por muchos autores como políticas liberales y tienen un enfoque especial en incrementar el volumen de clientes que posee la empresa, aun cuando eso requiera elevar el nivel de riesgo al otorgar créditos. Las políticas flexibles tienen ciertas características específicas, una de ellas es conceder plazos de pago flexibles. Para ser aplicadas, la empresa debe contar con una salud financiera elevada y contar con una oferta mayor a la demanda de mercado.
- **Políticas crediticias restrictivas.-** Son aquellas que anteponen ante todo propósito el hecho de cuidar su salud financiera, motivo por el cual buscan como prioridad minimizar el riesgo siendo severamente estrictos con el análisis crediticio al que someten a sus clientes. Una de las funciones de este tipo de políticas es alcanzar un nivel idóneo de liquidez y reducir el

endeudamiento con entidades financieras, así como sostener el nivel de ventas que ya poseen.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Enfocándose en lo que respecta específicamente a este proyecto de investigación se ha considerado oportuno detallar la forma en que se encuentra estructurado el departamento de facturación de la Clínica Guayaquil ya que es en dicha área funcional donde se manejan las cuentas por cobrar; es decir, donde se encuentra el problema que da origen a este trabajo. El Departamento se encuentra a cargo de la Jefa de Facturación, Ing. Evelyn Ganchozo, quien tiene a su cargo 9 colaboradores que se encuentran asignados de acuerdo al siguiente organigrama:

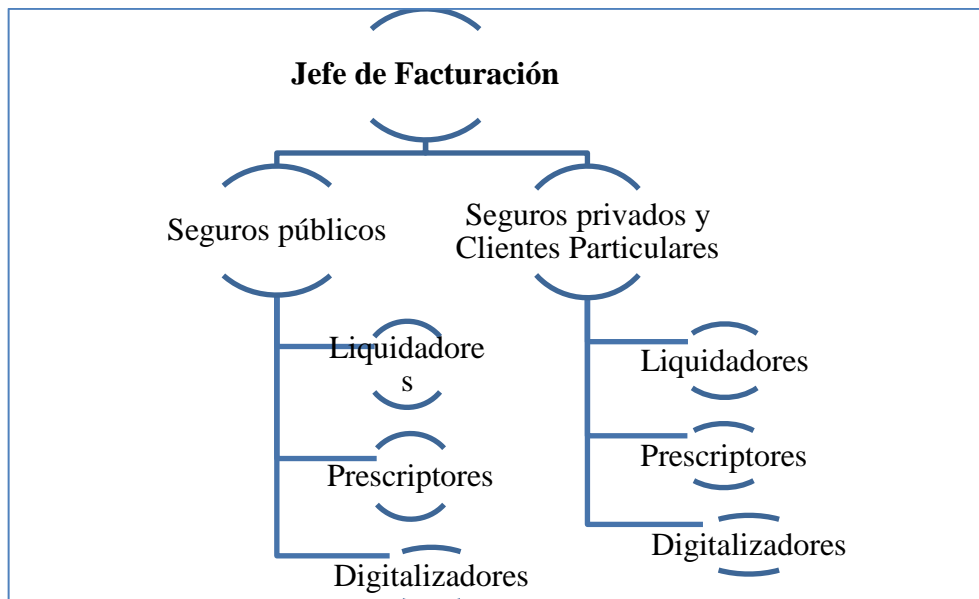


Figura 3. Estructura del Departamento de Facturación

Nota: Datos proporcionados por el Departamento de Facturación de la Clínica Guayaquil

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación consiste básicamente en la esencia de la misma, la forma en que se la desarrolló, los métodos e instrumentos a aplicados y en el enfoque que se le dio. El diseño hace referencia al cómo se realizó la investigación, fundamentalmente estableciendo los lineamientos que se siguieron. En este caso se utilizó un diseño no experimental de carácter descriptivo.

Según (Bisquerra, 2013), el diseño descriptivo “es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto en estudio”, y se utiliza usualmente para describir las características principales de objetos, procesos o personas. Este tipo de diseño da la posibilidad de analizar detalladamente las causas del problema y las variables que intervienen.

En este caso, el diseño descriptivo dio la posibilidad de indagar en la forma en que se llevan a cabo los procesos internos en el departamento de cobranzas en la Clínica Guayaquil, a través de la descripción exacta las actividades y funciones diarias. Es así que se pudo diagnosticar las falencias que presentan los procedimientos en la actualidad para determinar cuáles acciones se pueden tomar para mejorarlos.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Aplicada

(Cabrerero & Richart, 2013), menciona que la investigación aplicada tiene como propósito principal hacer énfasis en la resolución de problemas, y sirve fundamentalmente para tomar decisiones en función de los errores

diagnosticados en el estudio. La importancia de la investigación aplicada es que se enfoca directamente en el problema en cuestión, priorizando la obtención de datos con el uso de herramientas metodológicas específicas.

Es por ello que se utilizó la investigación aplicada para enfocarla directamente en la problemática que existe actualmente en el departamento de cobranzas de la Clínica Guayaquil, analizando las políticas que maneja el área, si se mide o no el desempeño de los colaboradores internos, y la influencia que ello tiene en otras áreas relacionadas como lo son el área financiera y contable de la institución de salud.

Investigación de Exploratoria

De acuerdo a lo que menciona (Perelló, 2011), la investigación exploratoria es ampliamente utilizada para determinar las causas por las que se genera un fenómeno o problema, a través del análisis de los diversos aspectos o factores que se relacionan directa o indirectamente con él. El proceso con el que se lleva a cabo este tipo de investigación implica establecer variables de investigación, definir las técnicas que se utilizarán para recabar datos, y los instrumentos para procesarla, así como la elaboración de un análisis final.

En vista de ello, se utilizó la investigación exploratoria para poder determinar exhaustivamente las causas del problema. Las variables, establecidas en el capítulo anterior, sirven como fundamento para el análisis de la información que se recabó por medio de instrumentos elaborados para indagar en la percepción que tienen las fuentes de información, que en este caso son los empleados que laboran en el área de cobranzas.

Investigación de Cualitativa

(Cabrerero & Richart, 2013) define a la investigación cualitativa como aquel procedimiento que permite recabar información utilizando como método la observación de comportamientos habituales de objetos, procedimientos, o personas; es decir que facilita el estudio de la realidad en su contexto natural.

Es así que se utilizó la investigación cualitativa al momento de realizar la indagación previa para establecer las premisas del problema de investigación, y al observar el impacto que ha generado las causas del fenómeno en estudio en la liquidez de la empresa.

Investigación Cuantitativa

(Perelló, 2011) Considera que la investigación cuantitativa sigue un proceso en el que se utilizan magnitudes numéricas, que deben ser debidamente tratadas como herramientas del campo estadístico. Este tipo de investigación es idónea para los casos donde se aplican cuestionarios enfocados en recabar datos para ser procesados e interpretados con términos porcentuales.

Se aplicó este tipo de investigación al recabar datos de fuentes primarias a través de las encuestas, ya que se pudo establecer relaciones de carácter porcentual para interpretar posiciones y percepciones mayoritarias emitidas por los empleados de la Clínica Guayaquil respecto al problema en cuestión.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tomó como población objeto de estudio a los empleados del departamento de cobranzas de la Clínica Guayaquil, ya que son ellos los

que pueden brindar toda la información relacionada con los procesos que se realizan en dicha área, porque están inmersos diariamente en ello. Al ser solamente 9 empleados, no se precisa calcular la muestra poblacional, sino que se aplicará los instrumentos de investigación a la totalidad de ellos.

Tabla 3.
Población y Muestra

Población	Muestra	Técnica
Empleados del área	9	Encuesta

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Encuesta

Se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas que tenían como objetivo recabar información específica sobre la existencia de procedimientos, políticas, nivel de desempeño, y demás aspectos relacionados con las labores diarias que cumplen los empleados del departamento de cobranzas de la Clínica Guayaquil, debido a que es importante contar con información vista desde su perspectiva.

Siendo ellos los que ejecutan los procedimientos del área, es preciso conocer desde su punto de vista los factores que representan una falencia para el área y poder de esa manera contar con información relevante para tomar medidas correctivas.

La información que se recabe mediante esta encuesta será utilizada única y exclusivamente para el proyecto de titulación: “Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la Clínica Guayaquil.” Por favor escoja una sola opción en cada pregunta, aseguramos confidencialidad total.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS DE LA CLÍNICA GUAYAQUIL**

1. ¿Existen procedimientos específicos documentados para el departamento de cobranzas?

- a. Si ()
- b. No ()

2. ¿En qué medida conoce usted el alcance de sus funciones dentro del área de cobranzas?

- a. Totalmente ()
- b. Medianamente ()
- c. Parcialmente ()
- d. Escasamente ()
- e. Nada ()

3. ¿Existen políticas específicas para el proceso de cobranzas?

- a. Si ()
- b. No ()

4. ¿Se lleva a cabo un análisis previo de los clientes antes de otorgar un crédito?

- a. Siempre ()
-

- b. A veces ()
- c. Nunca ()

5. ¿Considera adecuados los parámetros de análisis crediticio que ha establecido la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Ha recibido capacitación periódica para realizar sus funciones dentro del proceso de cobranzas?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Indiferente ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿Cuál es la mayor dificultad que se presenta durante los procesos de departamento de cobranzas?

- a. No cuenta con los recursos necesarios para su trabajo ()
- b. Los clientes no conocen los precios de los servicios ()
- c. No tiene suficiente información de clientes ()
- d. No conoce el procedimiento a cabalidad ()
- e. El cliente no está de acuerdo en el valor de la factura ()

8. ¿En qué nivel se cumple con las metas del departamento de cobranzas esperado mensualmente?

- a. Totalmente ()
 - b. Medianamente ()
 - c. Parcialmente ()
-

- d. Escasamente ()
- e. Nada ()

9. ¿Qué aspecto considera que se debe mejorar principalmente para asegurar un mejor nivel de desempeño en el departamento?

- a. Políticas crediticias ()
- b. Análisis de clientes ()
- c. Procedimientos ()
- d. Capacitación ()
- e. Motivación ()
- f. Información sobre precios ()

10. ¿Estaría dispuesto/a a adaptarse a nuevos procedimientos o políticas para mejorar el índice de desempeño de este departamento?

- a. Totalmente de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Totalmente en desacuerdo ()
-

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue llevada a cabo tomando como contexto el Departamento de Cobranzas de la Clínica Guayaquil. La clínica dio la autorización para que se pueda aplicar las encuestas a los empleados del área de cobranzas, de tal manera que se pudo recabar información suficiente para posteriormente ser procesada con la ayuda del programa Microsoft Excel donde fueron tabulados los datos, plasmados en tablas y gráficos y se generaron conclusiones para cada pregunta.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de las encuestas

1. ¿Existen procedimientos específicos documentados para el departamento de cobranzas?

Tabla 4.
Existencia de procedimientos específicos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0%
No	9	100%
TOTAL	9	100%

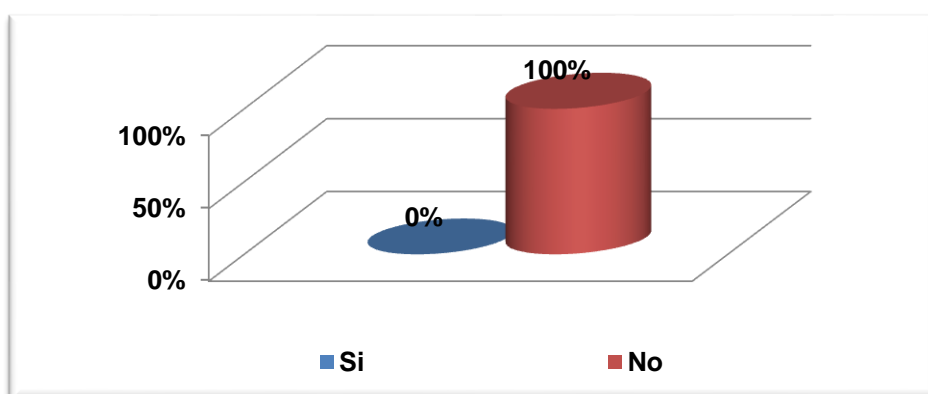


Figura 4. Existencia de procedimientos específicos

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas.

Elaborado por las autoras.

Análisis:

Como se puede observar en el gráfico expuesto, la totalidad de los encuestados aseguraron que el departamento de cobranzas de la Clínica Guayaquil no cuenta con procedimientos específicos en la actualidad. Es por ello que se considera necesaria su elaboración como mecanismo para mejorar la ejecución eficiente de las labores administrativas que allí se realizan diariamente.

2. ¿En qué medida conoce usted el alcance de sus funciones dentro del área de cobranzas?

Tabla 5.
Conocimiento del alcance de sus funciones

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente	2	22%
Medianamente	5	56%
Parcialmente	1	11%
Escasamente	1	11%
Nada	0	0%
TOTAL	9	100%

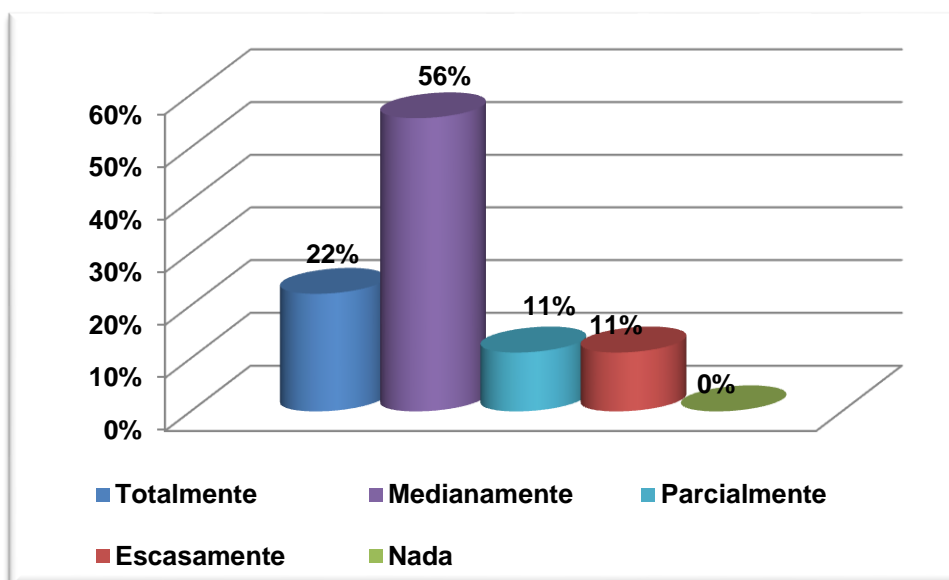


Figura 5. Conocimiento del alcance de sus funciones

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Un dato relevante que se pudo recabar es que el 56% de los empleados, que constituyen la mayoría de la muestra, aseguraron que conocen medianamente el alcance de sus funciones dentro del departamento de cobranzas. Situaciones como esa pueden originar errores tales como duplicidad de funciones, omisión de actividades, o falencias en su ejecución.

3. ¿Existen políticas específicas para el proceso de cobranzas?

Tabla 6.
Existencia de políticas específicas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	2	22%
No	7	78%
TOTAL	9	100%

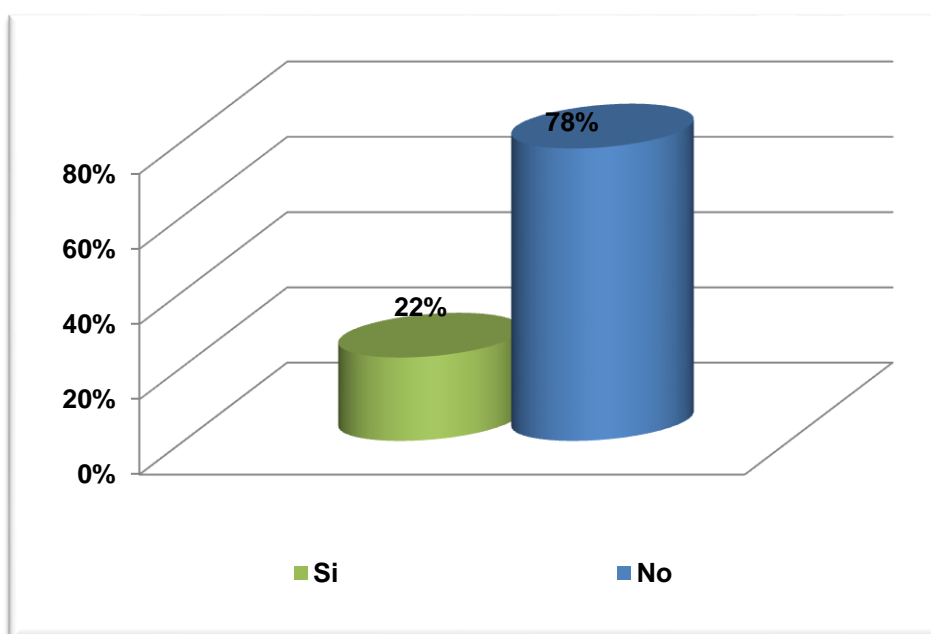


Figura 6. Existencia de políticas específicas

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Las políticas son consideradas como los lineamientos que deben seguir los colaboradores al ejecutar sus funciones; sin embargo, mediante el estudio se pudo detectar que la gran mayoría de los encuestados representados por el 78% manifestaron que el departamento no cuenta con políticas específicas. Es por ello que se considera necesario elaborarlas para mejorar la eficiencia y el cumplimiento de metas del área de cobranzas.

4. ¿Se lleva a cabo un análisis previo de los clientes antes de otorgar un crédito?

Tabla 7.
Aplicación de análisis crediticio a clientes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Siempre	1	11%
A veces	2	22%
Nunca	6	67%
TOTAL	9	100%

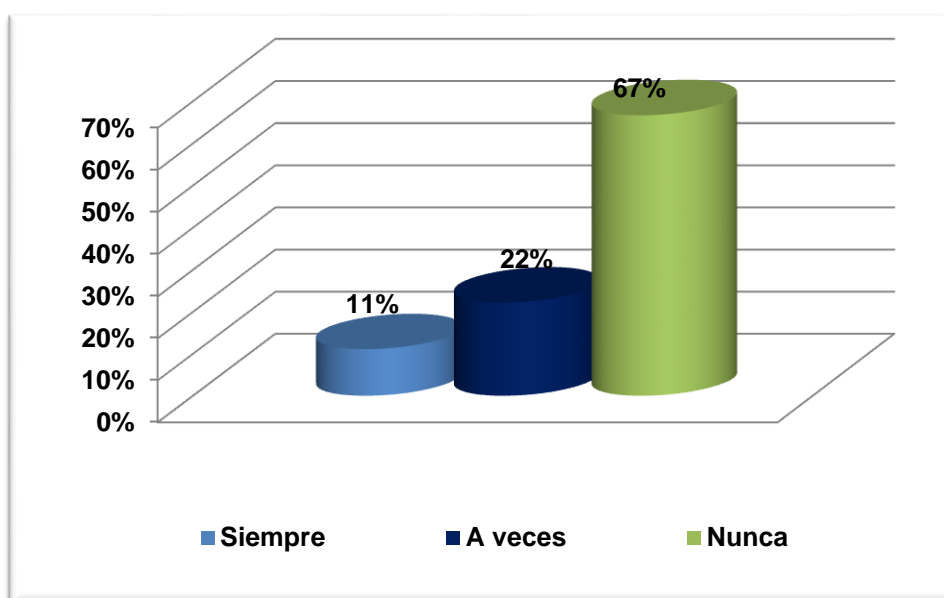


Figura 7. Aplicación de análisis crediticio a clientes

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Por lo general las empresas que manejan cuentas por cobrar siguen determinados parámetros para abrir una línea de crédito a sus clientes; no obstante, se pudo determinar que en lo que respecta a los usuarios, la Clínica Guayaquil nunca realiza ningún tipo de análisis crediticio para abrir el crédito, sino que una vez que se le va a dar de alta a los pacientes se les pasa la factura.

5. ¿Considera adecuados los parámetros de análisis crediticio que ha establecido la empresa?

Tabla 8.
Parámetros crediticios adecuados

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	1	11%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	1	11%
En desacuerdo	6	67%
Totalmente en desacuerdo	1	11%
TOTAL	9	100%

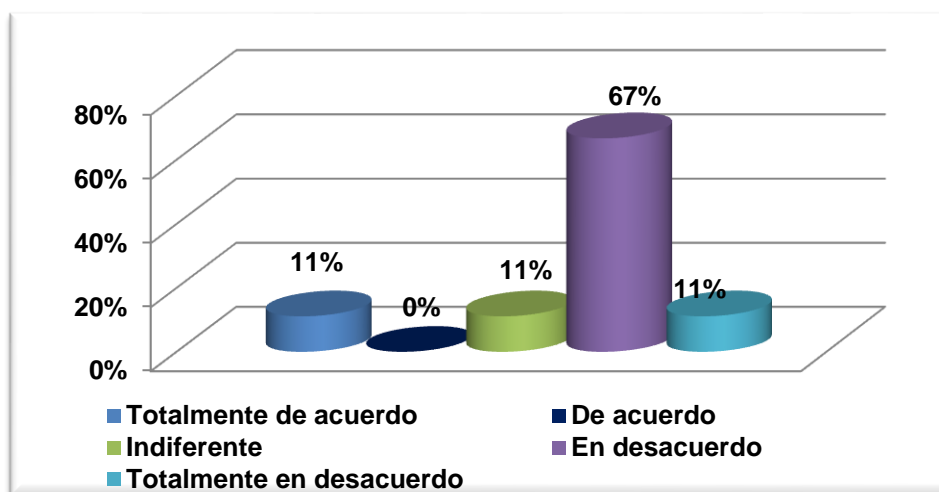


Figura 8. Parámetros crediticios adecuados

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Como se puede observar en los resultados expuestos, la gran mayoría de los encuestados, con un 67%, aseguraron estar en desacuerdo con los parámetros de análisis crediticio que sigue el departamento ya que no se realiza ningún tipo de estudio del cliente antes de abrirle a línea de crédito, por lo que al querer cobrar el total de la factura se torna complicado.

6. ¿Ha recibido capacitación periódica para realizar sus funciones dentro del proceso de cobranzas?

Tabla 9.
Capacitación periódica por parte de la empresa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Si	1	11%
A veces	1	11%
No	7	78%
TOTAL	9	100%

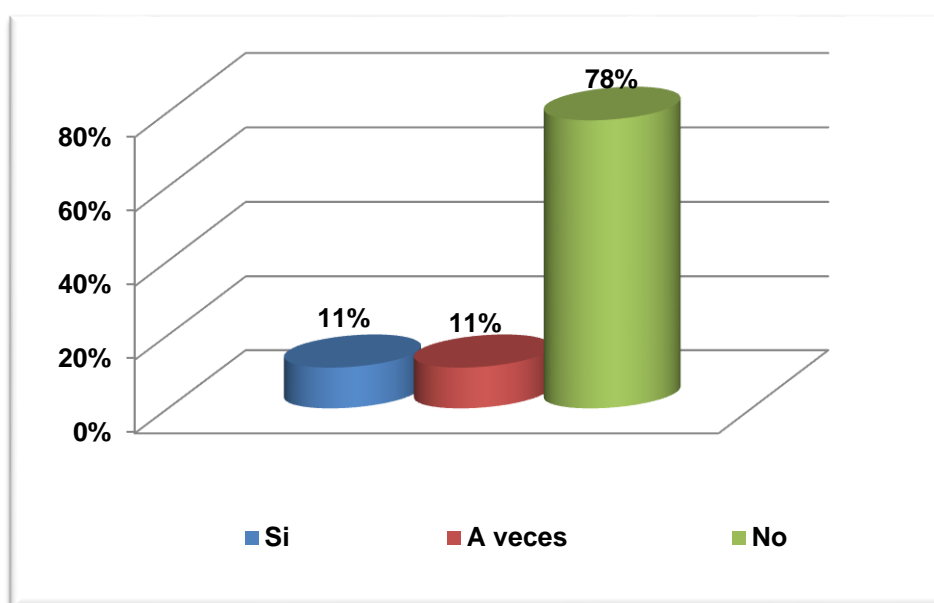


Figura 9. Capacitación periódica por parte de la empresa

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Como se puede observar, el 78% de los empleados; es decir, la gran mayoría, expresaron que no han recibido capacitación periódica para desempeñar sus labores dentro del departamento de cobranzas. Cabe recalcar que se precisa del conocimiento de técnicas específicas para un cobro efectivo, más aún cuando se presentan problemas como los que han dado origen a esta investigación.

7. ¿Cuál es la mayor dificultad que se presenta durante los procesos de departamento de cobranzas?

Tabla 10.
Principal dificultad en el departamento de cobranzas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
No cuenta con los recursos necesarios para su trabajo	0	0%
Los clientes no conocen los precios de los servicios	1	11%
No tiene suficiente información sobre los clientes	2	22%
No conoce el procedimiento a cabalidad	1	11%
El cliente no está de acuerdo con el valor de la factura	5	56%
TOTAL	9	100%

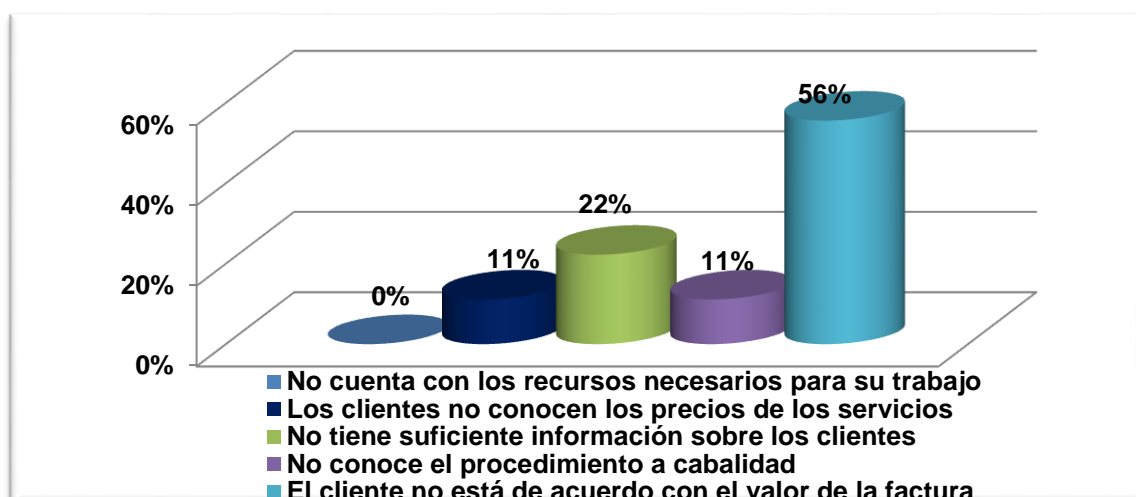


Figura 10. Principal dificultad en el departamento de cobranzas

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Se consideró indispensable conocer cuáles son los principales factores que dan origen al problema de investigación, obteniendo como resultado que el 56% aseguraron que es el hecho de que los clientes no están de acuerdo con el valor de la factura; seguidos por el 22% que mencionaron que es el no tener suficiente información sobre el cliente, ya que ello impide determinar con anterioridad si está en capacidad de pagar por los servicios prestados.

8. ¿En qué nivel se cumple con las metas del departamento de cobranzas esperado mensualmente?

Tabla 11.
Nivel de cumplimiento de metas departamentales

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente	0	0%
Medianamente	3	33%
Parcialmente	6	67%
Escasamente	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	9	100%

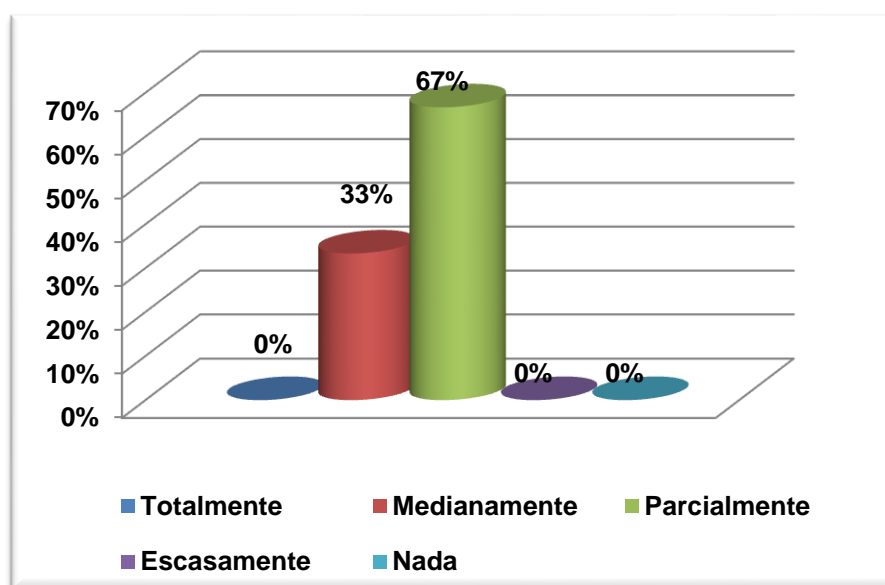


Figura 11. Nivel de cumplimiento de metas departamentales

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Otro aspecto importante por diagnosticar era si el departamento de cobranzas cumple o no con las metas mensuales establecidas por los directivos de la clínica, y en qué medida lo hacen. Se obtuvo como resultado que la mayor parte de ellos con un 67% lo hacen parcialmente; seguidos por el 33% que lo hace medianamente. Es preciso entonces que se tomen medidas para elevar el nivel de cumplimiento de los objetivos departamentales en cuanto a recaudación se refiere.

9. ¿Qué aspecto considera que se debe mejorar principalmente para asegurar un mejor nivel de desempeño en el departamento?

Tabla 12.
Principal aspecto a mejorar en el departamento

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Políticas crediticias	2	22%
Análisis de clientes	0	0%
Procedimientos	2	22%
Capacitación	0	0%
Motivación	0	0%
Información sobre precios	5	56%
TOTAL	9	100%

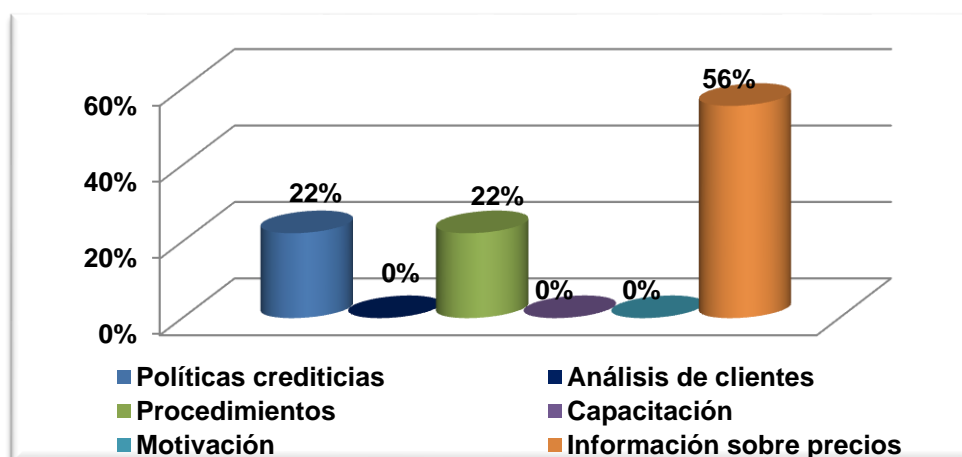


Figura 12. Principal aspecto a mejorar en el departamento

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

De acuerdo a la percepción de los empleados, se pudo diagnosticar que la mayor parte de ellos con un 56% aseguró que el principal aspecto a mejorar es el dar más información a los clientes sobre los precios de los servicios, seguidos por dos grupos similares del 22% que mencionaron que se debe mejorar las políticas crediticias y los procedimientos internos del área de cobranzas.

10. ¿Estaría dispuesto/a a adaptarse a nuevos procedimientos o políticas para mejorar el índice de desempeño de este departamento?

Tabla 13.
Predisposición para la propuesta

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	6	67%
De acuerdo	2	22%
Indiferente	1	11%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	9	100%

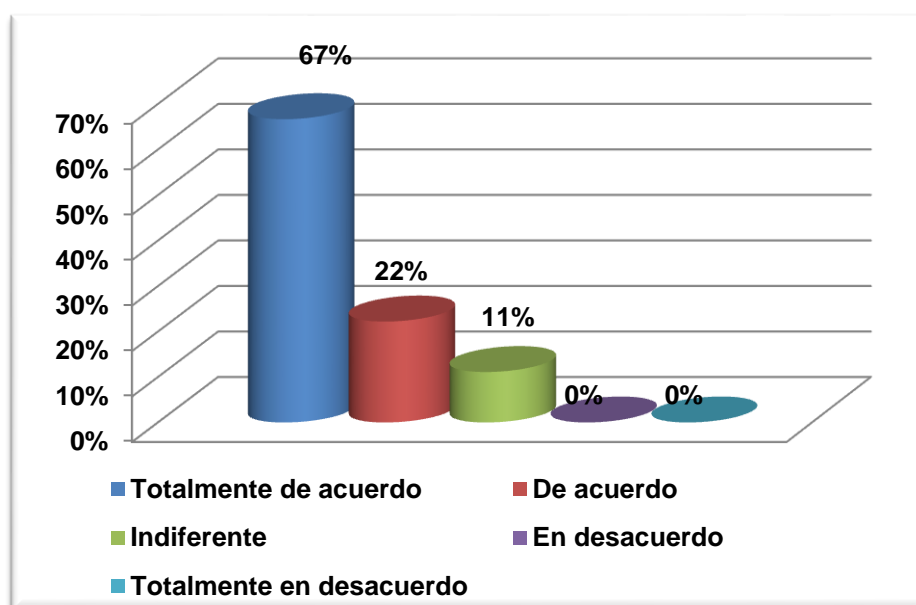


Figura 13. Predisposición para la propuesta

Nota: Tomado de encuestas realizadas a los empleados del departamento de cobranzas. Elaborado por las autoras.

Análisis:

Con la finalidad de determinar la predisposición de los empleados ante la propuesta, se les consultó al respecto obteniendo como resultado que la mayor parte de ellos con un 67% está totalmente de acuerdo con adaptarse al cumplimiento de nuevos procedimientos y políticas para mejorar el desempeño del departamento, seguidos por el 22% que estuvo de acuerdo.

PLAN DE MEJORAS

Teniendo como base los resultados del estudio realizado previamente se ha considerado como mejor opción proponer un plan de mejoras enfocado en el diseño de estrategias de recaudación para el departamento de cobranzas, que permitan minimizar su incidencia en la liquidez de la clínica.

Objetivos del plan de mejoras

El plan de mejoras cumplirá con los siguientes objetivos:

- Reducir el porcentaje de clientes insatisfechos con el valor de las facturas por los servicios prestados.
- Elevar el porcentaje de recaudaciones en el departamento de cobranzas, así como cumplir con las metas del área.
- Establecer procedimientos específicos que mejoren el nivel de eficiencia con la que los empleados del departamento de cobranzas desempeñan sus funciones.

Estructura del plan de mejoras

El plan de mejoras está conformado por tres tipos de estrategias, tal como se observa en la siguiente figura:

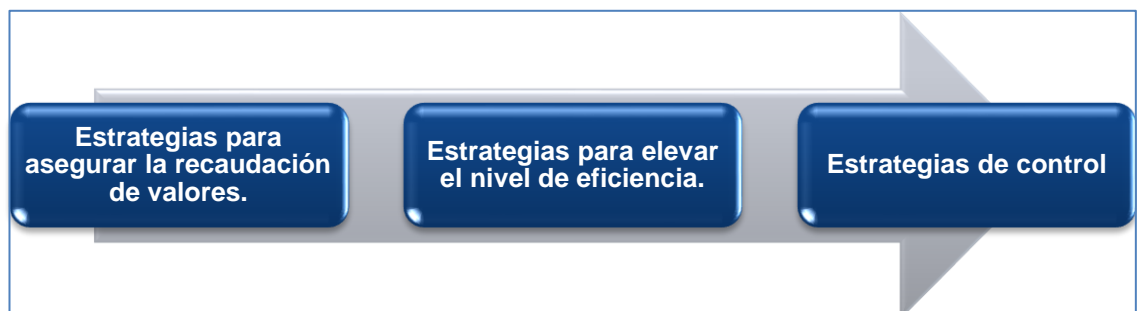


Figura 14. Estructura del plan de mejoras

Estrategias para asegurar la recaudación de valores

Es preciso implementar acciones para que la recaudación de valores se lleve a cabo eficazmente. Considerando que una de las principales falencias que se pudo diagnosticar en el estudio fue que los clientes no conocían los valores de los diferentes servicios, es preciso tomar medidas para que ello sea remediado, entre las cuales se sugieren:

- Exhibir los principales servicios que ofrece la clínica con sus respectivos valores en carteles visibles hacia el público en general dentro de las instalaciones, para que los clientes puedan conocerlos y saber cuánto exactamente tienen que cancelar.
- Que al emitir una receta u órdenes de exámenes, salga impreso también los valores respectivos en dicho documento.
- Que antes de realizarse cualquier tipo de procedimiento, los clientes se comprometan a cancelar el servicio, firmando el consentimiento donde conste el valor respectivo.
- En el caso de pacientes hospitalizados, se procederá a pasar un informe diario al área de facturación sobre los servicios y procedimientos realizados para que se adjunten a su cuenta, de tal forma que al dar el alta médica no sea complicado verificar todo lo que se le debe cobrar, como hasta ahora sucede, ya que es una de los problemas que generan retrasos e inconformidades en los clientes.

Estrategias para elevar el nivel de eficiencia

Con la finalidad de elevar el nivel de eficiencia del departamento de cobranzas se ha considerado oportuno establecer políticas y procedimientos mucho más explícitos que los que existen actualmente, tal como se muestra a continuación:

1. Revisión y Mejora de políticas del departamento de cobranzas

Políticas actuales:

1. Reducir al máximo la inversión en cuentas por cobrar en días de cartera.
2. Aprovechar el crédito en procedimientos ágiles.
3. Evaluar el crédito de forma objetiva.
4. Evitar la cartera vencida.

Políticas propuestas:

- Implementar el acceso directo a la información de los clientes en el área de facturación, aperturando una base de datos donde las diversas áreas operativas ingresen los procedimientos ejecutados en cada uno de los pacientes, de tal forma que la información correspondiente a la cuenta de cada cliente esté totalmente actualizada en todo momento y por ende hacer mucho más ágil el proceso de facturación.
- Asignar en el área de facturación, un valor monetario cada uno de los procedimientos ingresados por las diversas áreas operativas.
- Abrir un expediente (contable) para cada paciente donde conste no solo los valores que adeudan a la clínica, sino todos sus datos, de tal manera que se pueda facilitar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar.


- En el caso de clientes grandes (como los seguros públicos o privados), establecer un límite de recuperación de cuentas de 60 días. En caso de incurrir en atrasos, se cobrará un valor adicional por concepto de interés por mora.

2. Revisión y Mejora de procedimientos del departamento de cobranzas

Procedimientos actuales:

1. Conversar con el cliente y llegar a un acuerdo de pago.
2. Firma de un pagaré.
3. Solicitud de vócher de garantía hasta que salde la cuenta total.

Procedimientos propuestos:

	CLÍNICA GUAYAQUIL PROCEDIMIENTO EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	
	Código: PDC01	
	Emisión original:	1 de Octubre del 2017
	Última Revisión:	1 de Octubre del 2017

1. Objetivo

Estandarizar el proceso de facturación y cobranzas de la Clínica Guayaquil con la finalidad de asegurar la eficiencia en la ejecución de todas sus funciones.


2. Alcance

Este Manual aplica exclusivamente para el departamento de facturación y cobranzas de la Clínica Guayaquil.

3. Definiciones


- **Cuenta.-** Listado de servicios médicos que se le ha aplicado a un paciente con su respectivo valor monetario.
- **Áreas operativas.-** Distintas dependencias donde se aplican los procedimientos médicos a los pacientes.
- **Base de datos contable de clientes.-** Información segmentada y detallada de cada cliente donde se presentan desde los valores adeudados hasta los datos de contacto para gestionar las cobranzas.

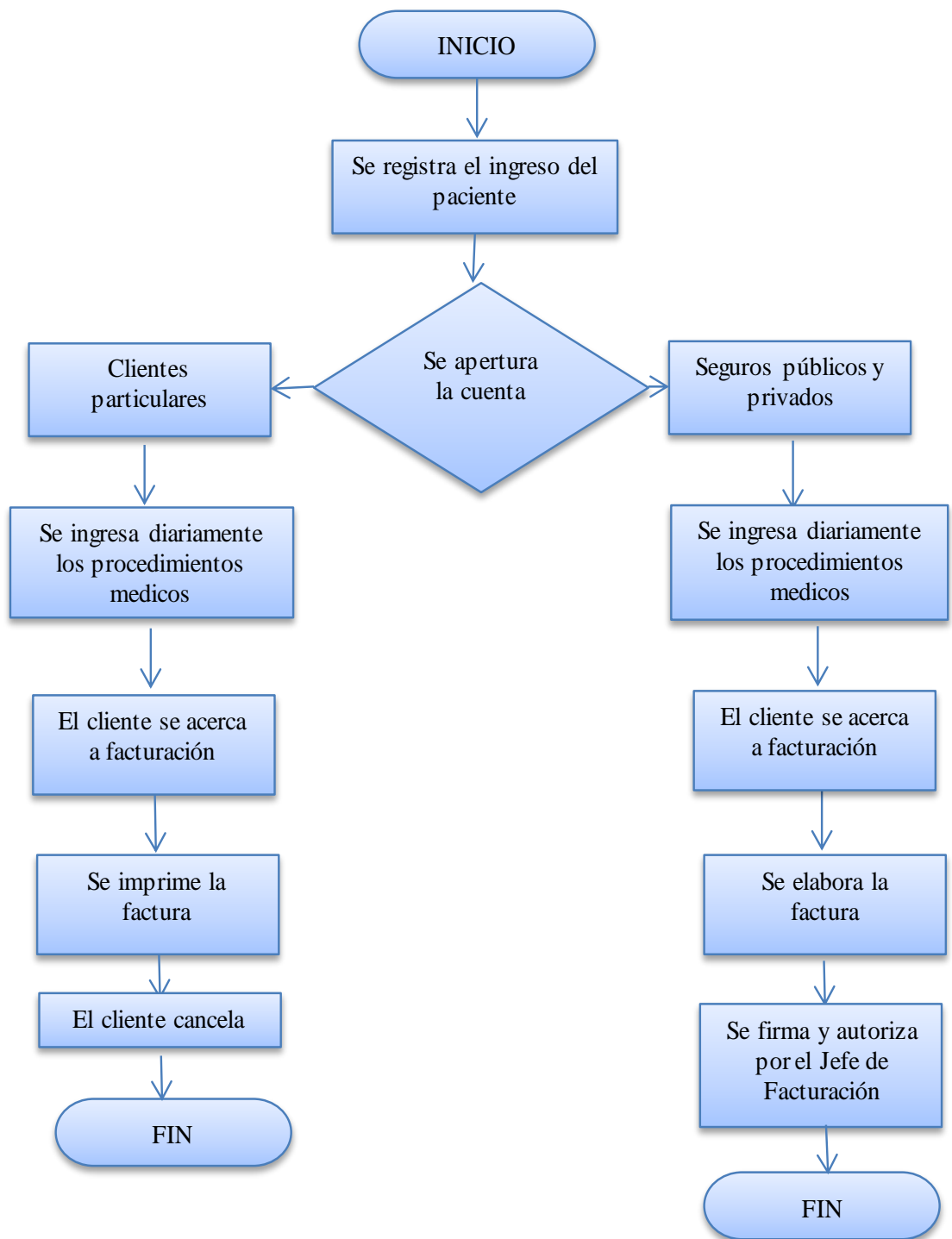
3. Procedimientos

	CLÍNICA GUAYAQUIL	
	PROCEDIMIENTO EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	
	Código: PDC01	
	Emisión original:	1 de Octubre del 2017
	Última Revisión:	1 de Octubre del 2017

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS		
Secuencia	Actividad	Responsable
1	Se registra el ingreso del paciente	Estadística
2	Se apertura la cuenta contable del cliente (base de datos contable)	Digitalizadores
3	Se ingresa en la base de datos contable diariamente los procedimientos realizados a cada paciente con sus respectivos valores.	Distintas áreas operativas
4	El cliente se acerca a facturación a solicitar la cuenta al momento de dar el alta al paciente.	* Cliente *Liquidadores
5	Se verifican los valores registrados en la cuenta contable del cliente.	Liquidadores
6	Se imprime la factura.	Liquidadores
7	El cliente cancela los valores adeudados.	* Cliente

		*Liquidadores
8	En el caso de seguros privados o públicos se emite la factura para ser tramitada de acuerdo a cada caso, estableciendo como plazo límite 60 días.	Liquidadores
9	El jefe de facturación firma las facturas de seguros privados o públicos.	Jefe de Facturación
Fin del Proceso		

	CLÍNICA GUAYAQUIL	
	PROCEDIMIENTO EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	
	Código: PDC01	
	Emisión original:	1 de Octubre del 2017
Última Revisión:	1 de Octubre del 2017	



Estrategias de control

Se considera como la mejor alternativa establecer indicadores de gestión mediante los cuales se puede llevar un control del nivel de cumplimiento de recuperación de cartera. Para ello se ha seleccionado a los más eficaces, mismos que se detallan a continuación:



Figura 15. Indicadores de gestión de cobranzas

1. Plazo Promedio de cobranzas

Conocido por sus siglas PPC, este indicador tiene como objetivo principal medir el promedio de días que transcurren entre la fecha en que se produce la facturación del servicio hasta la fecha en que se recupera el dinero de la cuenta por cobrar; es decir, hasta que el cliente cancela el valor monetario adeudado. Para calcular este indicador se debe utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{PPC} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{Días del año}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$$

El análisis de este indicador se debe realizar tomando en consideración que si el resultado es menor al que se le da a los clientes para que cancelen su deuda, entonces la gestión de cobranzas es eficiente; pero si los días promedios son mayores a los que se ha establecido como plazo para los clientes, quiere decir que las recaudaciones no son las adecuadas.

Aplicándolo a este caso y con los datos proporcionados por el departamento de facturación se ha considerado el siguiente ejemplo:

PLAZO PROMEDIO DE COBRANZAS

CUENTAS POR COBRAR	2,827,777.48
VENTAS ANUALES A CREDITO	10,165,821.66

PPC	$\frac{2,827,777.48}{10,165,821.66} \times 360$
-----	---

PPC	<table border="1"><tr><td>100</td></tr></table>	100
100		

2. Antigüedad Promedio de la deuda

Tiene como función indicar el promedio de días que han pasado desde que se realizó la facturación hasta un determinado momento. Para su cálculo se utiliza la fórmula donde se suman tanto el Saldo Inicial de Cuentas por Cobrar (SICC) más el Saldo Final de Cuentas por Cobrar (SFCC) se lo divide para dos y ese resultado para las ventas, y posteriormente multiplicarlo por 360 días.

$$APD = \frac{SICC + SFCC / 2}{Ventas} * 360$$

Aplicándolo a este caso y con los datos proporcionados por el departamento de facturación se ha considerado el siguiente ejemplo:

ANTIGÜEDAD PROMEDIO DE DEUDAS

SALDO INICIAL CXC	2,844,446.95
SALDO FINAL CXC	2,827,777.48
VENTAS	13,101,190.77

PLAZO DE CREDITO ESTIMADO 60 DIAS

$$APD = \frac{2,844,446.95 + 2,827,777.48}{13,101,190.77} \cdot \frac{2}{360}$$

APD

77.93

Si el resultado al aplicar la fórmula tiene una tendencia menor al plazo que se otorga para el pago de factura de los clientes, significa que la gestión de cobranzas es adecuada, mientras que si el resultado es superior a los días de plazo establecidos por la empresa, se deben tomar medidas correctivas para mejorar dicho indicador.

3. Porcentaje de la deuda vencida

Mediante este indicador la empresa puede determinar en términos porcentuales el nivel de deuda que se encuentra vencida. Es de gran utilidad para conocer el margen de deuda que aún se debe cobrar. La fórmula que se debe aplicar está estructurada por la deuda vencida a clientes dividido para el total de cuentas por cobrar:

$$\text{PDV} = \frac{\text{Deuda vencida de clientes}}{\text{Total de cuentas por cobrar}}$$

Como porcentaje máximo se puede tener un 3% o menos de eso, lo cual indicará que la gestión de cobros está dando frutos; mientras que un porcentaje mayor al 10% reflejará falencias que deben ser corregidas de inmediato.

Aplicándolo a este caso y con los datos proporcionados por el departamento de facturación se ha considerado el siguiente ejemplo:

PORCENTAJE DE LA DEUDA VENCIDA

DEUDA VENCIDA DE CLIENTES 2,759,680.00
TOTAL CUENTAS POR COBRAR 2,827,777.48

PDV $\frac{2,759,680.00}{2,827,777.48}$

PDV

98%

4. Porcentaje de clientes gestionados

Si bien es cierto, los indicadores mencionados hasta ahora están enfocados en medir la gestión de cobranzas, es preciso determinar también el esfuerzo que ponen los colaboradores internos del departamento de cobranzas de la clínica al realizar su trabajo. Por lo tanto, se ha considerado idóneo medir el porcentaje de clientes gestionados. La fórmula a aplicar es la siguiente:

$$\text{PDV} = \frac{\text{Clientes gestionados}}{\text{Total de clientes a crédito}}$$

Uno de los requerimientos para que este indicador pueda ser aplicado es que la empresa lleve un registro de gestión de cobranzas diario ya que entre los dos componentes de la fórmula se encuentran el número de clientes gestionados en el día, dividido para el total de clientes a crédito. Generalmente se considera que el porcentaje resultante sea igual o mayor al 75%.

Aplicándolo a este caso y con los datos proporcionados por el departamento de facturación se ha considerado el siguiente ejemplo:

PORCENTAJE DE CLIENTES GESTIONADOS

CLIENTES GESTIONADOS	5
CLIENTES A CREDITO	24

$$\text{PDV} \quad \frac{5}{24}$$

$$\text{PDV} \quad \boxed{21\%}$$

CONCLUSIONES

Al culminar el estudio se ha podido contar con información precisa para llegar a las siguientes conclusiones generales:

- La Clínica Guayaquil tiene una amplia trayectoria dentro del sector de servicios médicos en la urbe; sin embargo, a durante los últimos años se han venido presentando ciertos problemas con el nivel de recaudación de cuentas por cobrar, por lo que se realizó un trabajo de investigación utilizando como instrumento encuestas y entrevistas que dieron como resultado que una de las principales causas del problema en cuestión es la falta de información al momento de facturar los servicios, ya que las diversas áreas operativas no pasan los datos necesarios en el tiempo adecuado. Al no contar con dicha información, es imposible tener a tiempo las facturas para los clientes, hecho que conlleva a retrasos en la salida de los pacientes, pero más que todo en la falta de efectividad en el cobro.
- Se pudo constatar la incidencia que tiene el bajo margen de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la clínica, ya que solo se logra cumplir aproximadamente con el 74% de la recuperación de cartera, mientras que para cubrir todos los gastos operacionales y administrativos la clínica requiere de un flujo de efectivo mínimo del 85%, hecho que deja un margen sin cubrir que los obliga a recurrir a financiamiento externo, y por ende se encarece con el porcentaje de interés que les cobran.

- Es así que se pudo determinar que se requiere de la implementación de políticas y procedimientos para el departamento de cobranzas ya que las existentes son escasamente básicas. Por otra parte se precisa aplicar indicadores de gestión como estrategias para el control del cumplimiento de metas departamentales.

RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones que se pueden dar para aportar a la solución de la situación problemática en la Clínica Guayaquil, se han considerado las siguientes:

- Se recomienda a los directivos de la Clínica Guayaquil brindar la apertura y apoyo necesario para implementar la propuesta que se plantea en este trabajo de titulación, ya que será de gran ayuda para mejorar los índices de recaudación de cuentas por cobrar.
- Se sugiere poner especial énfasis en el mejoramiento del flujo de información respecto a los procedimientos que se les aplica a los pacientes, desde las áreas operativas hacia el departamento de facturación, ya que fue uno de los problemas más relevantes que dificultan la gestión de cobro.
- Sería adecuado que se revisen mensualmente el cumplimiento de los indicadores de gestión, con la finalidad de controlar el desempeño del departamento y tomar acciones correctivas de ser necesario.

Bibliografía

- Ávila, J. (2011). *Introducción a la contabilidad*. México: Editorial Umbral.
- Bisquerra, R. (2013). *Metodología de la investigación educativa*. Ediciones La Muralla S.A. Tercera Edición.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados. Manual de Credit Management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Barcelona: Editorial Profit.
- Cabrero, J., & Richart, M. (13 de Enero de 2013). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://www.aniortenic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Clínica Guayaquil. (2017). *Servicios*. Obtenido de <https://www.clinicaguayaquil.com/servicios.php>
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Artículos .
- Fernández, L., Fernández, S., & Rodríguez, A. (2011). *La práctica de las finanzas de empresa*. Publicaciones Delta. Segunda Edición.
- García, D., Traba, Y., & Rodríguez, S. (2011). *Estrategia para la administración de las cuentas por cobrar*. Editorial Académica Española.
- Gómez, M. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la Unidad Montessori*. Universidad de Guayaquil.

- Heredia Carrillo, M. (2013). *Propuesta para la creación de un departamento de crédito y cobranza, para la empresa Maqtaco Construcciones Cía. Ltda., basado en una auditoría de gestión con enfoque al informe Coso*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Hernández, O., & Matheus, J. (2013). *Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas: Cómo gestionar de forma más eficiente las ventas a crédito y sus cobranzas en una organización*. Editorial EAE.
- Jordan, M. (2014). *El debe y el haber. Contabilidad Fácil para todos*. Ediciones Rildo.
- Lang, V. (2017). *La contabilidad después de la contabilidad*. Editorial Planeta S.A.U. Primera Edición.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- Lucero, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación e cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Universidad Uniandes.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Perelló, S. (2011). *Metodología de la investigación social*. Madrid: Editorial DYKINSON S.L. .
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2015). *Matrices de transición y análisis de cosechas en el contexto de riesgo de crédito*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios_Especializados/EE1_2014.pdf

Vera, L., & Romero, M. (2012). *Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Escuela Superior Politecnica del Litoral.

Vlex. (2016). *NIF C-3 Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://doctrina.vlex.com.mx/vid/nif-c-3-cuentas-549951450>

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la Clínica Guayaquil", y problema de investigación: ¿Cómo influye la falta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar en la liquidez de la clínica Guayaquil, presentado por Astrid Pinela Mite, como requisito previo para optar por el título de:

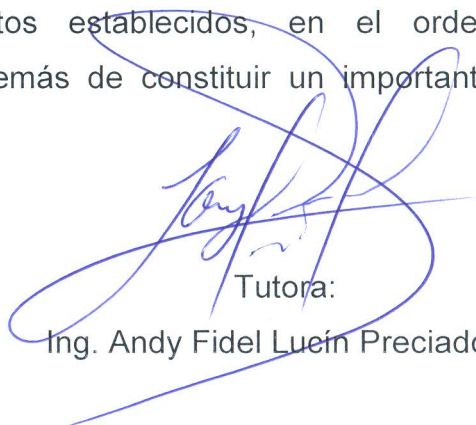
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Astrid Margarita Pinela Mite



Tutora:

Ing. Andy Fidel Lucín Preciado



Factura: 001-002-000022435



20170901022D03035

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901022D03035

Ante mí, NOTARIO(A) DIANA SOFIA YUNES PINELA de la NOTARÍA VIGÉSIMA SEGUNDA , comparece(n) ASTRID MARGARITA PINELA MITE portador(a) de CÉDULA 0930765466 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SALCEDO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 17 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:48).


ASTRID MARGARITA PINELA MITE
CÉDULA: 0930765466


NOTARIO(A) DIANA SOFIA YUNES PINELA
NOTARÍA VIGÉSIMA SEGUNDA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Astrid Margarita Pinela Mite** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la Clínica Guayaquil**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Astrid Margarita Pinela Mite



Firma

No. de cedula: 0930765466

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma, adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA
No. 093076546-6

APellidos y Nombres: PINELA MITE ASTRID MARGARITA
Lugar de Nacimiento: GUAYAS
Guayaquil
BOLIVAR /SAGRARIO/
Fecha de Nacimiento: 1992-04-23
Nacionalidad: ECUATORIANA
Sexo: F
Estado Civil: SOLTERO




INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

APellidos y Nombres del Padre: PINELA PAREDES CRISTOBAL
APellidos y Nombres de la Madre: MITE RIVAS ROSA VICTORIA

Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL, 2014-10-29

Fecha de Expiración: 2024-10-29

V333312222

Director General: *[Signature]*
Prensa del Cedulado: *[Signature]*





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

110 JUNTA No.
110 - 170 NUMERO
0930765466 CEDULA

PINELA MITE ASTRID MARGARITA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
LETAMENDI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 3
ZONA: 1




CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017 GARANTIZAMOS TU DECISION

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Katiuska Pincay
F. J. PRESIDENTA/E DE LA JRV

Ab. Diana Sofía Yunes Pinela
NOTARÍA VIGÉSIMA SEGUNDA
NOTARIA XXII
CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0930765466

Nombres del ciudadano: PINELA MITE ASTRID MARGARITA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR/
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 23 DE ABRIL DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PINELA PAREDES CRISTOBAL

Nombres de la madre: MITE RIVAS ROSA VICTORIA

Fecha de expedición: 29 DE OCTUBRE DE 2014

Información certificada a la fecha: 17 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: DENNIS GABRIEL LARA TORIS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 22 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 173-070-45387



173-070-45387

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



kund Analysis Result

Analysed Document: ASTRID PINELA MITE.docx (D32331041)
Submitted: 11/11/2017 4:42:00 PM
Submitted By: asarati23@hotmail.com
Significance: 17 %

Sources included in the report:

SIS MAFER JAIME 30 MAYO 2017.docx (D29351902)
INGER TESIS.docx (D25059390)
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/deducciones-2>
<http://www.monografias.com/trabajos101/nif-c-1-efectivo-y-equivalentes-efectivo/nif-c-1-efectivo-y-equivalentes-efectivo.shtml>
http://ramirezcorona542nif.weebly.com/uploads/2/8/2/9/28291341/ma_de_informacin_financiera-1.pdf
<https://doctrina.vlex.com.mx/vid/nif-c-3-cuentas-549951450>

Instances where selected sources appear: