



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de
Tecnóloga en Administración de Empresas**

TEMA:

**PROPUESTA PROCESO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE
COBRANZAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
COMPAÑÍA ANÓNIMA CLÍNICA GUAYAQUIL S.M. S.A.
DEL CANTÓN GUAYAQUIL**

Autora:

Burgos Mera Roxana Jazmín

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil-Ecuador

2020

Índice general

Contenido	Páginas:
Título.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Certificación de Aceptación del Tutor.....	IV
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	V
Resumen.....	VII
Índice General.....	XI
Índice de Figuras.....	XIII
CAPÍTULO 1.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1.Situación Conflicto.....	2
1.1.2.Delimitación del problema	3
1.2.Formulación de problema.....	4
1.3.Variables de la investigación	4
1.4.Evaluación del problema	4
1.5.Objetivos de la investigación	5
1.6.Justificación de la investigación	5
CAPÍTULO 2.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes Históricos.....	8
2.2. Fundamentación Teórica.....	9
2.2.1. Administración Financiera	9
2.2.2. Gestión de Cobranza.....	11
2.2.3. Liquidez.....	13
2.3. Antecedentes Referenciales.....	15
2.4. Fundamentación legal	18

2.5. Variables de la Investigación	19
2.6. Variables Conceptuales	19
CAPÍTULO 3	21
MARCO METODOLÓGICO	21
Presentación de la Empresa	21
3.1. Diseño de la Investigación	24
3.2. Población y Muestra	29
3.3. Técnicas de Investigación	31
3.4. Procedimiento de la Investigación	33
CAPÍTULO 4	35
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1. Resultados de las entrevistas aplicadas.....	35
4.2. Encuesta al personal administrativo de Clínica Guayaquil	39
Conclusiones de las encuestas realizadas al personal administrativo	49
Plan de mejoras	49
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	54
Bibliografía	55

Índice Figuras

Figura 1. Administración financiera pasos	10
Figura 2. Gestión de cobranzas.....	12
Figura 3. Clínica Guayaquil Logo	23
Figura 4. Organigrama Clínica Guayaquil	23
Figura 16. Proceso de ingreso	50
Figura 17. Proceso de salida	51
Figura 18. Proceso de seguimiento	53

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

La gestión de cobranzas se debe considerar en la actualidad en un proceso de importancia en una empresa, alineando a los departamentos y así obtener información actualizada y real del estado de cada una de las cuentas por cobrar, hay que destacar que la empresa debe establecer procesos de cobranzas de las facturas.

En la Clínica Guayaquil se deberá tomar en cuenta los problemas de mal manejo del rubro de cuentas por cobrar ya que a la actualidad está teniendo un crecimiento considerable ya que no están obteniendo los resultados esperados en la recuperación de cartera, lo que genera inconvenientes a la compañía y a su liquidez, incidiendo en el atraso y cumplimiento de algunas obligaciones.

No ejercer un control correcto en el proceso de recaudar cartera vencida en Clínica Guayaquil ha permitido que siga existiendo falencias en los procesos adoptados. Podemos señalar que la inexistencia de un departamento responsable en las gestiones de cobro y recaudación de cartera haya conllevado presentar pérdidas durante años debido a la falta de control, seguimiento a los deudores y a los vacíos en el cumplimiento del marco normativo de la institución.

Es por ello que el tiempo ha demostrado lo importante que es llevar un control interno dentro de la empresa principalmente en el área de cuentas por cobrar, ya que a través de este vamos a obtener información real y totalmente confiable. Ya que actualmente el control de los registros y toda operación en la empresa es importante en el área de cuentas por cobrar y así pueda ser exitosa.

Por ello es necesario que las empresas, sobre todo con economía inestable como estamos viviendo en la actualidad, se debe establecer controles internos para mejorar y controlar contablemente las cuentas por cobrar que puedan mejorar eficientemente las gestiones en general y las administrativas generen un fortalecimiento institucional.

Compañía Anónima Clínica Guayaquil Servicios Médicos S.A. es una empresa que brinda servicio de salud, ubicada en el centro de Guayaquil, actualmente lleva funcionando 101 años teniendo un crecimiento considerable a nivel de la salud, siendo una institución pionera en servicios de alta complejidad.

Los procesos de créditos son aprobados de forma directa por la Gerencia Administrativa de la Clínica Guayaquil inclusive estos créditos son muchas veces otorgados sin la respectiva revisión de la cartera vencida que actualmente mantenemos, generando un alto porcentaje de cartera de cliente, por expuesto la entidad requiere mejorar los procesos que se llevan en el área.

Es por ello que en la presente investigación se desea implementar un control interno de las cuentas por cobrar dentro de la empresa y así ofrecer una solución a la problemática que mantiene y garantizar funciones de forma eficiente y menos afectación a la liquidez de la institución.

1.1.1.Situación Conflicto

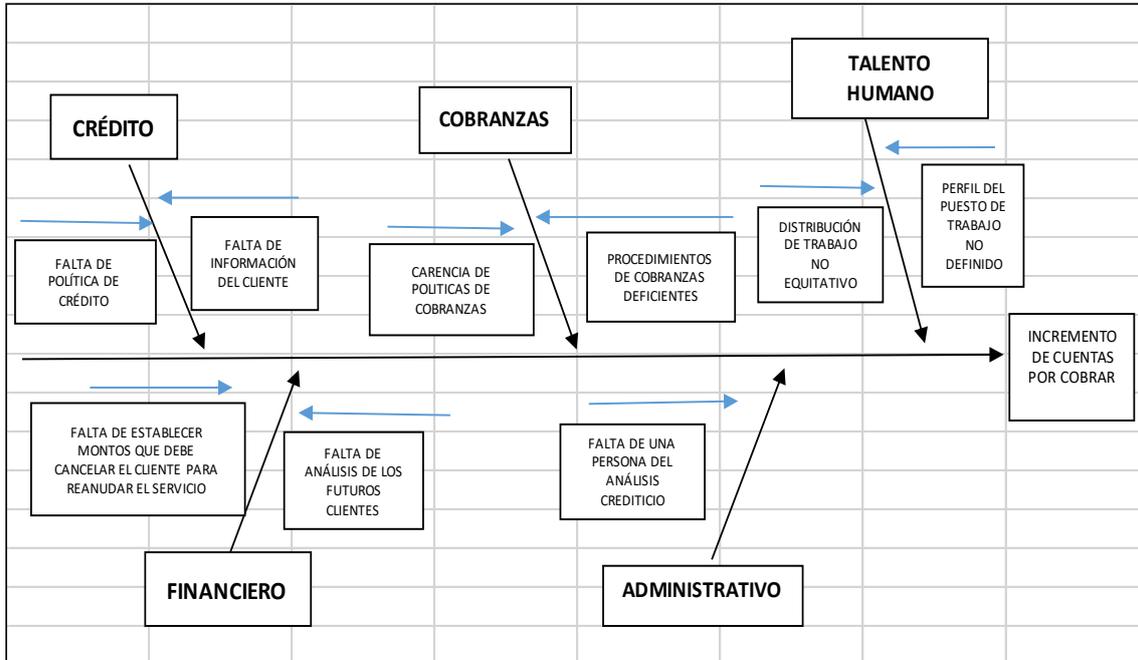
La Clínica Guayaquil, tiene como actividad económica principal la prestación de Servicios Médicos Hospitalarios, siendo esta una empresa familiar teniendo como propósito obtener mayor rentabilidad en sus ejercicios económicos, ofreciendo a sus principales clientes el beneficio de poder cancelar a crédito. A medida que pasan los períodos contables se adoptan diferentes formas de cobro por los servicios ofrecidos.

Como parte de la problemática que presentan hoy la recuperación de los créditos, la Clínica Guayaquil también viene confrontando 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 cobradas de manera oportuna, afectando directamente su liquidez, y como consecuencia está incidiendo en el atraso e incumplimiento de las obligaciones.

La ausencia de personal calificado que se destine a recuperar la cartera vencida de las cuentas por cobrar, también la ausencia de control y de políticas pueden ser factores de importancia que dan como resultado problemas de liquidez y solvencia.

La inversión en cuentas por cobrar tiene un alto porcentaje de los activos de la empresa; por lo que es de gran importancia mantener un control exacto de cada transacción; así como también, es fundamental los reportes en donde se detalla la situación real de las cuentas por cobrar.

Gráfico 1: Causas y Efectos de procesos de Incremento de Cuentas por Cobrar



1.1.2. Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Contexto: Clínica Guayaquil S.M. S. A.

Campo: Administrativo

Área: Recaudación

Aspectos: Gestión de Cobranza y Liquidez

Periodo: 2020

1.2. Formulación de problema

¿Cómo incide la falta de estrategias en la gestión de cobranzas y su efecto en la mejora de la liquidez de la empresa de Compañía Anónima Clínica Guayaquil Servicios Médicos S. A.?

1.3. Variables de la investigación

- **Variable independiente:**
 - Ausencia de estrategias de recaudación de las Cuentas por Cobrar

- **Variable dependiente:**
 - Efectos en la liquidez

1.4. Evaluación del problema

Tomando en consideración que las cuentas por cobrar son una de las bases fundamentales en toda organización, puesto que representan gran parte de los recursos económicos para el funcionamiento de la empresa.

Por lo que se pretende encontrar las insolvencias que existen en el departamento de recaudaciones de Clínica Guayaquil.

Delimitado. – Con esta investigación que se está realizando me conlleva a tener como finalidad contribuir a que la Clínica Guayaquil disminuya los saldos de las cuentas por cobrar y poder dar una solución al problema de liquidez financiera.

Evidente. - Es evidente que en la Clínica Guayaquil no se tiene una efectiva gestión de cobranzas por lo que en parte afecta la liquidez de la empresa.

Relevante- Es relevante para esta compañía plantear una estrategia de créditos y recuperación de cartera vencida mejor constituida, para de esta forma presentar soluciones a los problemas de liquidez que existen en la actualidad.

Claro. – Con esta investigación se pretende dar los parámetros que ayuden a reducir el impacto financiero en el área de cobranzas y así contribuir con los objetivos planteados, en Clínica Guayaquil.

Originalmente. - Este proceso es nuevo para la Clínica Guayaquil, ya que en administraciones anteriores no se había realizado análisis con referencia 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 analizará el problema que afecta al no poseer un plan de recaudación de las cuentas por cobrar.

1.5.Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer la creación del Departamento Cuentas por Cobrar a través de un plan de estrategias para la recaudación de las cuentas por cobrar para 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. Determinar la existencia de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar.
3. Proponer estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar los problemas de liquidez.

1.6.Justificación de la investigación

La justificación que conlleva a plantear y desarrollar esta investigación tiene que ver con la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar de la Compañía Anónima Clínica Guayaquil Servicios Médicos S.A., a fin de determinar la mejora en su liquidez por la disminución de las cuentas por cobrar

Desde el punto de vista de social que tiene este estudio, es el beneficio con el conocimiento de la realidad de la empresa a nivel financiero, lo que incidirá en el

fortalecimiento del sentido de permanencia y el logro de objetivos comunes de esta organización.

Este proyecto tiene como finalidad beneficiar a la compañía en general ya sean dueños o colaboradores de una manera significativa:

- Permita a la compañía a través de Talento Humano que se realice la contratación acertada y que cumpla con el perfil requerido para el cargo.
- Brindar la oportunidad a la compañía de elaborar estrategias que permitan al personal un mejor desenvolvimiento.
- Disminuir costos de cartera vencida, ya que se buscaría analizar a nuestros clientes fijos para así determinar la problemática con relación a cartera vencida y falta de cumplimiento.

Por otra parte, podemos señalar que este proyecto busca contribuir como aporte teórico a futuras investigaciones con bases similares al Instituto Tecnológico Bolivariano, siendo un marco de referencia para el área académica, y para aquellos que tengan interés en obtener información acerca de la falta de estrategias en la gestión de cuentas por cobrar en el área de recaudación.

Esto permite tener como finalidad la aplicación de medidas correctivas, y que permitan contar con información suministrada por los estados financieros y garanticen la claridad, precisión y confianza, lo que permitirá lograr metas en la empresa.

La presente investigación es conveniente debido a que permitirá mejorar la gestión de cobranzas en las cuentas por cobrar de la compañía anónima Clínica Guayaquil S.M. s.a. del cantón guayaquil por lo que aumentaría la liquidez de la empresa y lograría mejorar de forma integral el retorno de esta organización.

La presente investigación tiene relevancia social puesto que los beneficiarios directos serán los dueños de compañía anónima Clínica Guayaquil S.M. S.A. del Cantón Guayaquil y permitirán que el personal de la empresa continúe a través del tiempo laborando puesto que su nivel de ingresos no se verá afectado por el nivel de cuentas por cobrar que registra este negocio que se desempeña en el área médica.

Las implicaciones proactivas que tiene este trabajo son consideradas puesto que mediante la determinación de diferentes estrategias de cobranzas se podrá mejorar la gestión integral del negocio disminuyendo las cuentas por cobrar de la compañía anónima Clínica Guayaquil S.M. S.A. del Cantón Guayaquil.

EL valor teórico está reflejado en el apoyo de las teorías y procesos que se deben de cumplir en la gestión de cobranzas y como es el caso particular de empresas del área de salud que brindan este servicio y que en muchos casos el pago de haberes por atención queda postergado hasta el dar el alta al paciente y la particularidad de que muchas personas no pueden cubrir con los valores adeudados por atención médica y generan cuentas incobrables.

La utilidad metodológica está reflejada en los instrumentos y cuestionarios que permitirán la recolección de la información y determinar la situación de la empresa para proponer medios y estrategias que de cobranzas que cumplan de manera efectiva la disminución de cuentas por cobrar de la compañía anónima clínica Guayaquil S.M. S.A. del Cantón Guayaquil.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Históricos

En la década de los años 1900 se dividió a la administración financiera como un área de estudio completamente independiente, que se dio debido a las fusiones entre empresas y los negocios que se relacionaban e incluían entre los procesos, en donde se tomó en cuenta el manejo de la contabilidad del negocio.

Esto se aplicó gracias al desarrollo de la industrialización que hizo que muchas empresas crecieran a tamaños exponenciales, sin embargo, en la gran depresión muchos negocios experimentaron pérdidas y llegaron a estar en la quiebra por lo que fue necesario una reorganización desde el punto de vista financiero.

El manejo de activos y pasivos tomó un nuevo giro para determinar las acciones correctas en la organización, centrándose en la liquidez y en la maximización de beneficios económicos para la empresa y obtener ganancias representativas que ayuden en el manejo del negocio.

La contabilidad se inicia a nivel mundial principalmente con las transacciones comerciales en el ámbito marítimo que generan la necesidad del intercambio y la valoración de mercancías mediante metales preciosos como la plata, oro y bronce para finalmente instaurar una moneda como medio de intercambio, el registro histórico de los valores adeudados y llevar un control de lo pagados y el dinero pendiente. Las cuentas por cobrar, son los derechos que tiene una empresa del cobro de haberes a crédito sea por préstamos de dinero en efectivo o por el concepto de bienes adquiridos con una promesa de pago a futuro, ya que el valor económico por los productos aún no ha sido desembolsado a la organización previamente (Carrera, 2017).

Siendo común que las instituciones como los bancos fueron los primeros en establecer procedimientos de concesión de créditos y políticas de cobranzas a los clientes de estas organizaciones por lo que en otros países se fueron estableciendo los lineamientos para conceder y acceder a diferentes tipos de créditos.

En el Ecuador se tienen instituciones financieras y empresas que expenden productos y servicios que utilizan como medio de cobro tarjetas de crédito o inclusive crédito directo para la venta de sus bienes o servicios por lo que es fundamental que se analicen las estrategias de cobranzas que se utilizan para la concesión de créditos a los clientes para luego no incurrir en cuentas incobrables que puedan afectar la liquidez de la empresa.

En el caso de la Compañía Anónima Clínica Guayaquil S.M. S.A. del Cantón Guayaquil se tiene que brindar servicios de salud a la población en general, sin embargo se tiene la problemática que al ingresar a esta institución a ser atendido o en el caso de pacientes que ingresan por emergencia es necesario que se certifique antes de proporcionar la atención requerida que los pacientes cuentan con los recursos económicos para solventar este gasto y luego no tener problemas en el cobro de las facturas de salud por este servicio.

2.2. Fundamentación Teórica

2.2.1. Administración Financiera

La administración financiera es la planificación organización y control de recursos de la empresa, para el manejo institucional en búsqueda de mejorar la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los valores económicos invertidos en el negocio, para lograr ganancias y una situación satisfactoria que permita que la institución perdure en el tiempo puesto que cuenta con los recursos financieros (Chávez, 2017).

La administración financiera busca la generación de diversas fuentes de ingresos, manejo de recursos financiero de la empresa, organización de los fondos con los que cuenta el negocio para maximizar los medios y aumentar la rentabilidad haciendo que sea más rentable por el nivel de utilidad obtenido y tratando de minimizar los riesgos en el mercado de acuerdo al tipo de organización.

Figura 1. Administración financiera pasos



Autor: Enrique Pompliea

Fuente: <https://epampliega.com/blog/index.php/2008/10/24/marketing-estrategico-la-matriz-rmg/>

La administración financiera sirve como parte fundamental de la gestión y toma de decisiones de la empresa en donde se consideran elementos como el uso de recursos económicos, el retorno de la inversión para conseguir y evaluar aspectos que puedan afectar la perdurabilidad del negocio a mediano o largo plazo, así también como el cumplimiento de obligaciones financieras a corto plazo (Mendoza, 2015).

La administración financiera nos permite analizar los estados financieros del negocio, aplicar las ratios financieras que a su vez permiten conocer el comportamiento de la empresa en relación a su liquidez, nivel de endeudamiento y comportamiento del nivel de rotación de mercaderías y de las cuentas por cobrar y pagar para conocer si la organización puede cumplir con las obligaciones financieras en relación a los pagos de proveedores y gastos en que se debe incurrir periódicamente.

La administración requiere de herramienta de planificación para cumplir con las actividades del negocio, organizándolas para cumplir con una ejecución efectiva es bastante común en los últimos años el uso de herramientas de manejo de recursos empresariales para poder cumplir con las funciones de la organización y lograr sus objetivos empresariales.

La administración inicialmente no se enfocó en la empresa, pero el manejo financiero del negocio es un punto crucial para que la organización perdure en el tiempo, en la administración financiera se enfoca en la administración del dinero sea como efectivo, cuentas por cobrar, pasivos o mercadería.

La administración financiera incluye los aspectos relacionado con los costos y gastos y su comparación con los ingresos para luego determinar la rentabilidad obtenida mediante las actividades de la empresa en donde se busca realizar la planificación, obtención y utilización de recursos para maximizar el valor de los productos en la organización.

La administración financiera se enfoca en la inversión que se debe realizar a largo plazo, la obtención de financiamiento para el funcionamiento de la empresa y el manejo en base a la administración de los activos que posee el negocio, por lo que es una parte fundamental de la administración de empresas.

El manejo de los recursos financieros es un elemento primordial para la organización en base a los avances tecnológicos y los nuevos elementos competitivos que permiten aplicar nuevas formas de negocio para cumplir con las actividades de la empresa.

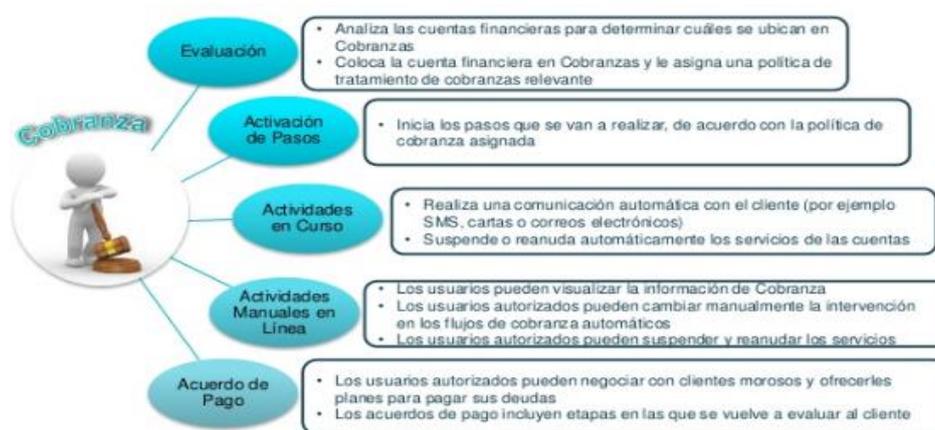
2.2.2. Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza son todas las actividades que se cumplen para la recuperación de valores adeudados por clientes a una empresa que se da cuando los créditos no son cancelados en los plazos estipulados buscando que se conviertan en efectivo y puedan registrarse contablemente como una disminución de cuentas por cobrar, y disminuyendo el monto adeudado en el flujo de caja (Lucero, 2013).

La teoría enfocada en la gestión de cobranzas considera todos los procesos relacionados al manejo financiero de los procesos para el retorno de los valores adeudados por los clientes, las decisiones en la aplicación de procedimientos judiciales en caso de requerirlo mediante la utilización previa de documentos que permitan verificar el valor adeudado y que la empresa tiene derecho.

Entre las medidas que se toman es la notificación del impago de una deuda por parte de los clientes el medio más común es por vía telefónica, e-mails, mensajes de textos para confirmar la obligación que aún mantiene la persona con la institución, en busca que se salde la deuda o lograr en algunos casos a un convenio de pago, lo que se busca es que se convierta esta deuda en ingresos para la empresa.

Figura 2. Gestión de cobranzas



Autor: (Empleos y Formación tgestiona, 2014)

Fuente: <https://es.slideshare.net/TgestionaBlog/gestin-de-cobranza>

En los casos que la persona que debe a la institución financiera o empresa y esta quiere realizar un pago o ponerse al día con las obligaciones incurridas, se especifica una nueva fecha de pago y por lo general se cargan valores adicionales por interés generados y mora que quiere decir por incurrir en un atraso en los pagos.

Sin embargo, existen personas que no tienen ni si quiera la intención de pagar las obligaciones previamente obtenidas por lo que se incurre en cuentas incobrables restándole liquidez y confiabilidad a la empresa puesto que sean bienes o servicios nunca fueron cancelados por parte del consumidor.

En caso de que las personas tengan problemas de liquidez también existe la opción de refinanciar la deuda, pero con montos menores que puedan ser cancelados por el cliente. Existe en lo que respecta a gestión de cobranzas acciones motivadores que se utilizan para que los clientes realicen el pago de la deuda pendiente, esto puede ser desde la condonación de interés por mora, nuevos planes de pagos o incluso incentivos materiales como premios o descuentos si se cumple con lo adeudado, las medidas a implementarse pueden ser persuasivas pero también suele realizarse el corte de los servicios por falta de pago (Herrera, 2018).

Para cumplir con las labores de cobranza se pueden aplicar estrategias de negociación para ofrecer medidas de cobro del dinero adeudado, planteando nuevas soluciones como cuotas mínimas, periodos de gracia, disminuir de intereses. En donde la comunicación con la persona que está en mora sea

acertada y sin necesidad de llegar a agravios o a procesos legales para cumplir con la petición del pago de las obligaciones.

Los elementos básicos de la gestión de cobranza son definir el tipo de deudos, la personalización del cliente en relación a un plan que se ajuste a sus obligaciones financieras, definir políticas de cobranzas, control de gestión y los elementos necesarios para cumplir con la función de cobranza.

A la aplicación de indicadores de desempeño para verificar el nivel de efectividad de la gestión de cobranza permite definir los procesos y analizar la viabilidad de los mismo para lograr un control exhaustivo por parte del personal de la empresa, considerando que estos capitales adeudados al no recuperarse son una pérdida representativa de la empresa.

2.2.3. Liquidez

La liquidez en un negocio se relaciona con la capacidad de que un bien se convierta en efectivo en el corto plazo, entre más rápido se puede convertir en efectivo mayor es la liquidez del activo (Carrillo, 2015). La liquidez es la cualidad que se tiene para cumplir con obligaciones financieras en el corto plazo como es el pago de proveedores, sueldos y salarios o servicios básicos que son obligaciones que se generan en algunos casos por el cumplimiento de los procesos de producción de negocio o en ciertas ocasiones son costos fijos que se tienen en el negocio. La liquidez permite cumplir con lo adeudado a corto plazo que en caso de no disponer con el dinero necesario provoca retrasos en pagos y obligaciones.

La liquidez en aspectos contables implica a la capacidad de contar con dinero en efectivo en términos económicos en donde el tiempo y la certidumbre de no encontrarse con pérdidas por cuentas incobrables por lo que su importancia es fundamental en la empresa. En los bienes inmuebles son activos pero su disposición para convertirse en efectivo es más tediosa y no sirven en caso de necesitar cumplir con pagos varios.

Cuadro 1 Ratios Financieros

Ratio	Fórmula	Objetivo
Liquidez general	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Mide la capacidad de pagar deudas en el corto plazo
Liquidez ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	Mide la capacidad de pagar deudas en el plazo inmediato
Capital de trabajo neto	$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$	Mide la capacidad, en terminos monetarios, de pagar deudas en el corto plazo

Autor: Roxana Burgos
Fuente: Horngren 2008

En el caso de la liquidez es común la utilización de ratios financieros que evidencian la capacidad del negocio, en relación al pago de obligaciones que se presentan en el corto plazo, en el caso de la prueba acida se considera la capacidad de cumplir con el pago de forma inmediata sin considerar los inventarios, por lo que no son considerados los inventarios que contiene la empresa y finamente la capacidad neta de trabajo basándose en la disponibilidad de activos corrientes al haber descontado todos los pasivos corrientes.

Las empresas utilizan estados financieros para evidenciar y conocer cuál es la situación del negocio, en donde se detallan los ingresos y egresos, pero el aspecto fundamental es el nivel de utilidad que se genera mediante la ejecución del negocio. La liquidez es una parte fundamental de la organización que facilita ofrecer productos o servicios de una forma viable, en donde la capacidad de solvencia en la empresa permite cumplir con las deudas pendientes en el corto plazo y lograr solventar las necesidades de efectivo.

La liquidez en la empresa está representada por los activos corrientes como son caja y bancos que incluye el nivel de efectivo que puede tener la empresa, las inversiones temporales que permiten aumentar el nivel de rentabilidad de la empresa, las cuentas por cobrar pueden considerarse un punto fundamental que influye en la liquidez de la empresa sin embargo es un arma de doble filo que puede generar efectivo o deudas incobrables. Los inventarios incluyen mercancías que generan a su vez créditos para la persona interesada.

Los indicadores que permiten cumplir con la verificación de la situación de la empresa, los ratios de liquidez son la prueba acida que descarta si el activo corriente del negocio afecta la capacidad de pago, el indicador es la división del total del activo corriente y el inventario dividido para el pasivo corriente considerando que el inventario en parte del activo de la organización (Mendoza, 2015).

El ratio de prueba definitiva proporcionada información de que activos tienen mayor liquidez y permite medir la capacidad que tiene la empresa en corto plazo. El ratio más relevante en esta investigación es el de liquidez de las cuentas por cobrar que calcula que tiempo se demora en promedio las cuentas por cobrar en volverse efectivo y disponer de estos recursos económicos.

2.3. Antecedentes Referenciales

En el trabajo de (Carrera, 2017) titulado “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INDUPLASMA S.A en el año 2015”, investigación realizada en la Universidad Salesiana para optar por el título de ingeniería en Contabilidad y Auditoría, el problema fundamental es que no se cumple con evaluaciones del perfil para proceder con crédito y su objetivo fue analizar la gestión de cobro en la empresa INDUPLASMA S.A utilizando el método COSO que permitió identificar la información para conocer las falencias en el proceso de gestión de cobro. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo mediante la utilización de encuestas y entrevistas para conocer cómo se lleva el control interno del proceso de cuentas por cobrar en la empresa. Llegando a la conclusión que la gestión de cobro no es efectiva y que carecen de un manual de monitoreo para cumplir con los objetivos de cobranzas. Esto es lo que ocurre con la Compañía Anónima Clínica Guayaquil S.M. S.A. del cantón Guayaquil que no cuenta con una política de crédito y estrategia de cobro definidas.

En el trabajo de (Herrera, 2018) llamado “Propuesta de mejora a los procedimientos de cobranza de la asociación 10 de mayo”, aplicado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. El planteamiento del problema es el alto índice de morosidad de sus clientes y sus variables son los procedimientos de cobranzas para la recuperación de las cuentas por cobrar de

la asociación 10 de mayo del Recinto la seca del cantón Daule, provincia del Guayas, el objetivo principal del presente trabajo de investigación es realizar una propuesta de un plan de mejoras a los procedimientos de cobranza de la asociación 10 de mayo el cual sea de ayuda para mitigar las deficiencias en los cobros y lograr el buen manejo del procedimiento. El trabajo investigativo tuvo un enfoque cualitativo, los tipos de investigación utilizados fueron el descriptivo, explicativo correlacional y de campo la técnica aplicada fue el análisis cualitativo, y la entrevista, la conclusión más relevante que llegó a visualizar la autora fue que la recuperación de cuentas por cobrar de la asociación 10 de mayo se origina a consecuencia de la carencia del conocimiento sobre los procesos de cobranza. Se planteó como alternativa de solución un plan de mejoras a los procedimientos de cobranza para la asociación 10 de mayo.

En la investigación de (Chávez, 2017) que tiene como título “propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017”, realizado para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad San Francisco en la Ciudad de Quito, la problemática de este trabajo es la baja liquidez y caída de los ingresos, por lo que las variables de investigación son Mejora al procesos y liquidez de la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017.

El objetivo del trabajo es brindar una propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017, a través de una investigación holística mixta cualitativa y cuantitativa basada en la Metodología del estudio de trabajo de la OIT. En conclusión, se ha podido evidenciar que no se contaban con indicadores por lo que se hace dificultoso realizar el seguimiento, control, monitoreo de las actividades y la gestión de créditos y cobranza; así mismo para mejorar la gestión se están proponiendo métricas que nos van a permitir vigilar el proceso para evitar riesgos de impago, perdidas a la empresa y sobre todo tomar mejores decisiones.

En (Tumbaco, 2017) nombrado “Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A se analizó el seguimiento que se da a las cuentas por cobrar de la empresa Disan Ecuador S.A.”, realizado como requisito para optar por el título de contador público autorizado, en la Universidad de Guayaquil. El

problema de investigación es que no se lleva un control de los créditos, ni de la cartera vencida y sus variables son el plan Estratégico en la gestión de cobranza como variable dependiente y variable independiente el departamento de compras de la organización que es sujeto de estudio, dentro de este proceso investigativo se evidenció falencias en el departamento de cobranzas tales como la falta de procedimientos formalmente establecidos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar. El diseño de la investigación tendrá un enfoque mixto, pues implica la combinación de los métodos tanto cualitativos como cuantitativos. El tipo de la investigación estará dado por un estudio descriptivo, “que buscará especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, y procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Esta situación ha ocasionado que la empresa tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones que forman parte del giro del negocio. La propuesta se basa en el diseño de un plan estratégico para la gestión de cobranza, donde se establece objetivos departamentales, funciones específicas y el establecimiento de políticas para los principales procedimientos, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa.

En el trabajo de (Lucero, 2013) llamado “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán realizada para la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes ubicada en la Ciudad de Tulcán ”, el problema de investigación es que no se ha definido para establecer una política de créditos eficaz en donde la Variable Independiente es el Sistema de cobro y recuperación y la Variable Dependiente es Cartera de crédito comercial, el objetivo general es Diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. El tipo de investigación fue exploratoria porque se la aplico en la presente tesis para recoger antecedentes generales del surgimiento de problema dentro de la empresa y familiarizarse con este, determinando hace cuánto tiempo se dio dicho problema y realizar el diagnóstico para encontrar la posibilidad de llevar a cabo dicha investigación.

Las técnicas de investigación fueron la encuesta, entrevistas y registros estadísticos. En conclusión, las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades, se destaca también la falta de diseño y ejecución de planes, dado carece en absoluto de ellos, por tal razón la empresa no tiene una proyección bien definida.

2.4. Fundamentación legal

La presente investigación se centra en que principalmente al hablar del servicio de atención de salud esto se lo considera un derecho fundamental, puesto que en caso de requerirlo las instituciones de salud tienen la obligación de brindar atención en salud, sin embargo se generan problemas en los gastos incurridos por concepto de hospitalización, entre otros aspectos.

En la Constitución de la república (2008) en su artículo 32 expresa que la salud se considera un derecho universal igual que el agua, la alimentación, la educación y entre otros derechos fundamentales que deben gozar las personas. El Estado es el encargado de asegurar políticas que mejoren la calidad de vida d ellos habitantes en el ámbito social, cultural , educativo y ambiental, centrados en que los servicios de salud son sin discriminación y de libre acceso para todos los individuos al ser un derecho universal.

Por su parte se tiene que en la Ley Reactivación De La Economía, Fortalecimiento De La Dolarización (2017) en su artículo 357, establece que la Superintendencia de Bancos tendrá a su cargo un registro de los datos crediticios para que las entidades financieras consulten para conocer su situación e historial crediticio y considerarlo como un elemento clave para conceder algún tipo de crédito, contando con información tanto de personas naturales como jurídicas (Asamblea Nacional, 2017).

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) establece que las instituciones financieras son las que están avaladas para realizar actividades como es el caso de la cobranza de los créditos otorgados o valores de facturas adeudadas, de préstamos de distinto origen (Asamblea Nacional, 2014)

En esta normativa adicionalmente se toma en cuenta que las obligaciones se cancelan para un período específico que se estipula previamente especificando las acciones posibles del deudor en caso de quiebra y del en el Código Civil Título V. En el Art 1512 explica que las obligaciones se deben cumplir en el plazo específico y en el caso de un deudor que este en quiebra puede pedir el beneficio del plazo para las renovaciones de las deudas y refinanciamiento del mismo.

En el Código Civil Título V. Art 1567 explica el efecto de las obligaciones financieras que deben cumplirse en el pedido estipulado, sino se debe cancelar valores por mora que también se cumple con un pago de intereses por mora (Asamblea Nacional, 2014).

2.5. Variables de la investigación

Variable independiente

Proceso de mejora de la gestión de cobranzas

El proceso de mejora de la gestión de cobranza se refiere a todos los procesos que se cumplen para lograr la recuperación de cartera vencida o de cuentas por cobrar de clientes que han sido atendidos en la Clínica Guayaquil en busca de mejorar la liquidez y viabilidad de esta organización que se enfoca en brindar servicio de atención médica.

Variable dependiente

Cuentas por cobrar de la compañía anónima Clínica Guayaquil S.M. S.A del cantón Guayaquil

Las cuentas por cobrar de la compañía anónima Clínica Guayaquil S.M. S.A del cantón Guayaquil, son saldos de valores representativos adeudados y que a largo plazo pueden afectar a liquidez de la empresa, los cuales aún no han sido cancelados con pacientes que han sido atendidos y dados de alta previamente.

2.6. Definiciones conceptuales

Cuentas incobrables: Son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito.

Cuentas por cobrar: Saldos pendientes que tiene la empresa que cobrar a clientes por la adquisición de bienes o servicios. Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros hasta una fecha determinada. También se las puede definir como la prestación de ciertos bienes que realiza un individuo con el objetivo de que en un plazo de tiempo los adquiera nuevamente

Gestión: Son las actividades que permiten llevar una planificación, organización y control de los elementos de forma integral de la empresa.

Activos: Los activos son los bienes, dinero y mercaderías, son derechos a cobrar que posee un comerciante o una empresa y aquellos gastos en que serán aprovechadas en ejercicios futuros.

Liquidez: Capacidad que un bien se convierta en efectivo, entre más rápido se puede convertir más líquido es el activo.

Rotación de cuentas por cobrar: Cantidad de días o tiempo en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo.

Procesos: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo, Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la Empresa

La Clínica Guayaquil se inicio en el año de 1942, sin embargo sus orígenes iniciales se dieron en 1919 con un centro medico del Dr. Abel Gilbert teniendo más de 80 años en el ámbito de la medicina y prestación de servicios de salud. En la actualidad está dirigida por el Dr. Roberto Gilbert, nieto del Doctor Abel Gilbert y es hasta la presente fecha una institución de salud de las mas reconocidas a nivel nacional, en lo que respeta a cirugías cardiovasculares, neurológicas, endocrinólogas entre otras opciones el lema es Ganando Corazones.

Según datos estadísticos, anualmente se realizan 116 cirugías cardiacas al año, entre otras intervenciones, la clínica cuenta con un alto nivel de equipamiento con múltiples salas de cuidados intensivos, quirófanos y otras áreas. En esta institución se dio el primer trasplante de manos , primer riñón, operación de vesícula mediante laparoscopia entre otras cirugías destacadas

Nombre: Compañía Anónima Clínica Guayaquil Servicios Médicos S. A.

Nombre Comercial: Clínica Guayaquil

Dirección: Centro, Padre Aguirre 401 y General Córdova

Objetivo:

La empresa tiene como objetivo principal, actividades de consulta y tratamiento por médicos de medicina general o especializada incluyendo cirujanos en clínicas.

La Clínica Guayaquil tiene 101 años de experiencia, fundada por Dr. Abel Gilbert Pontón y cuenta con las últimas tecnologías laser para el tratamiento de enfermedades isquémicas del corazón, brinda consultas y tratamientos por médicos generalistas, especialistas y cirujano. Cuenta con la cooperación de la fundación Roberto Gilbert Elizalde desde 1997, que oferta servicio para personas de escasos recursos que acceden a tratamientos y cirugías con los mejores especialistas de la Clínica Guayaquil.

Especialidades:

Cirugía Cardiovascular

Cirugía General

Cirugía Laparoscópica

Cirugía Plástica

Hemodinamia e Intervencionismo Cardiovascular y Neuro-Intervencionismo

Cirugía Maxilofacial

Cardiología

Medicina General

Medicina Interna y Cuidados Intensivos

Nefrología

Medicina del Deporte

Hematología

Endocrinología

Nutrición

Gastroenterología

Ginecología

Odontología

Neurología

Oftalmología

Psiquiatría

Traumatología y Ortopedia

Urología

Infectología

Misión

Desde nuestra fundación nuestra misión ha sido siempre la de servir, servir a quien nos necesite de manera oportuna, eficiente y segura, apoyados en el profesionalismo de nuestros médicos y con la más avanzada tecnología para así colaborar con el bienestar de nuestra comunidad.

Visión

Ser una organización líder que atienda a sus pacientes de forma confiable y segura, promoviendo servicios innovadores, con la experiencia y calidad de nuestra gente, con una gestión que se anticipe y se adapte al cambio permanente.

Logo



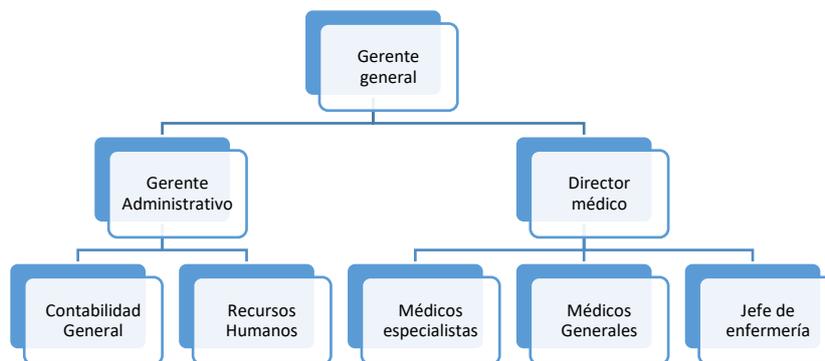
Figura 3. Clínica Guayaquil Logo

Categoría Operacional de Trabajadores

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Administrativo	1
Jefe de Enfermería	1
Director Médico	1
Médicos Especialistas	30
Médicos Generales	18
Personal de Enfermería	75
Personal Administrativo	60
TOTAL	187

Organigrama

Figura 4. Organigrama Clínica Guayaquil



Autor: Roxana Burgos

Fuente: clinicaguayaquil.com

3.1. Diseño de la investigación.

El diseño de investigación es no experimental, de tipo transversal enfocado al proceso para mejorar la gestión de cobranzas en donde se especificaron las estrategias aplicadas actualmente en la Compañía Anónima Clínica Guayaquil en base al análisis inicial proponer procesos integrados que permitan efectivizar el proceso de cobranzas que se cumple en esta institución.

La investigación es no experimental debido a que no se realiza ningún tipo de manejo de las variables solo se busca describir su comportamiento en relación a como se desarrolla el fenómeno, para recoger datos e información para luego analizarlo (Díaz, 2009, pág. 13).

La investigación es de corte transversal debido a que se consideran los diferentes aspectos aplicados a la gestión de cobranzas que se pueden cumplir en la Clínica Guayaquil considerando los elementos integrados que permiten cumplir con la determinación e ingreso de pacientes que puedan cumplir con el pago del servicio adquirido.

Investigación Científica

La investigación científica se fundamenta en la comprobación de hipótesis y de verificar teorías de forma más ordenada y específica que otro tipo de investigación. “sistemática, controlada, empírica, y crítica, de proposiciones hipotéticas sobre las presuntas relaciones entre fenómenos naturales” (Kerlinger, 1975, pág. 45)

La investigación científica genera resultados representativos mediante técnicas de investigación primarias y secundarias de forma crítica, de manera objetiva (Bernal, 2006). La investigación científica estudia desde fenómenos naturales hasta problemas que se evidencian en la sociedad permite comprobar teorías e hipótesis. Se sigue una forma sistemática de selección de información, utiliza datos de una población o muestra representativa que le permita inferir conclusiones en la investigación.

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa permite hacer una evaluación a fondo es común que su principal herramienta de trabajo sean las entrevistas, registros y conversaciones que permiten lograr realizar una investigación a profundidad.

La investigación cualitativa es la que permite proporcionar información valiosa del diseño de productos, del comportamiento y preferencias del consumidor en marketing se incluyen análisis como focus group, esto tiene puntos relevantes para obtener datos a profundidad, en este tipo de estudios se toma en cuenta informes de las personas y del objetivo de estudio (Heinemann, 2019, pág. 13).

La investigación cualitativa es común en las ciencias sociales y la psicología, es de un alto nivel interpretativo y en muchos casos permite estudiar inclusive desde el comportamiento hasta fenómenos naturales, no se plantean hipótesis, sino que se realizan investigaciones no estructuradas, es muy específica y holística.

Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa utiliza modelos matemáticos o en su caso estadística descriptiva o inferencial para poder crear un sustento del comportamiento de los datos para probar algún tipo de hipótesis, entre sus instrumentos utilizados esta la encuesta y datos estadísticos generales.

El trabajo cuantitativo permite informar y analizar desde gráficos, puntuaciones, información descriptiva, es usualmente utilizado en investigaciones de mercado en donde se toma en cuenta el nivel de demanda, presente e histórica y así como estudios de los consumidores para determinar las estrategias y medidas más viables en el estudio (Rodríguez, 2005, pág. 35).

Este tipo de investigación está enfocada en modelos clásicos científicos que realizan una observación empírica para probar experimentos. Se analizan las variables y sus propiedades, el análisis puede ser descriptivo, univario o multivariado e inclusive experimental, cuasiexperimental o no experimental.

Los análisis cuantitativos utilizan las encuestas, registros documentales, informes empresariales que permitan proporcionar información y determinar un

análisis de los datos a ser observados y realizar un pronóstico del comportamiento, en el caso de las encuestadas o proyecciones presidenciales o proyecciones empresariales es ampliamente eficaz puesto que considera un nivel de error pero sus aproximaciones son bastante precisas para explicar o proponer un resultado (Bernal, 2006).

Tipos de investigación.

Investigación Explorativa

La investigación exploratoria analiza un tema que aún no cuenta con tanta información previa y que se va a realizar una comprobación de la hipótesis a estudiarse. La investigación exploratoria es interpretativa y se generan supuestos a comprobar (Sampieri, 2011).

La investigación exploratoria es novedosa y se enfoca en una información que no ha sido descubierta con anterioridad para como su nombre lo indica explorar cuestiones y datos nuevos que no han sido sujeto de estudio previo, esto permite ser un punto de partida para nuevas investigaciones del área del cual se está enfocando. Existen muchas investigaciones exploratorias en el área de la ciencia e incluso de la tecnología que van a permitir mejorar y servir de referencia a estudios posteriores (Díaz, 2009).

“Las principales características de la investigación exploratoria es que su significado del tema es bastante diferenciado e innovador, no está estructurado de manera sistemática” (Kerlinger, 1975). Se consideran soluciones que en muchos casos no se han tomado en cuenta antes, esta investigación puede usar información primaria o secundaria.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se encarga en describir los procesos que se van a llevar a cabo o las características de una población o muestra específica. Este tipo de investigación no realiza una comparación entre variables sino solo detalla el comportamiento de las variables que se están estudiando (Bernal, 2006).

La investigación descriptiva se refiere al diseño que se está analizando, es de tipo observacional, utiliza entre otros aspectos encuestas, las variables no son controladas ni existe ningún tipo de comportamiento, es común sea de tipo cuantitativa y en muchos casos puede ser transversal o también series de tiempo.

Los estudios descriptivos permiten especificar las características, propiedades, procesos que se realizaran para un posterior análisis, en esta investigación se recoge información para conocer el comportamiento de la variable de estudio (Baena, 2014, pág. 45).

El tipo de investigación es descriptivo considerando las estrategias de cobranzas y los procesos que se cumplen para incluir un paciente que recibe la atención médica y cuáles son las garantías que se presentan para cumplir con el pago del servicio médico recibido.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa se lleva a cabo mediante un análisis entre dos variables o un análisis múltiple para determinar el nivel de impacto que se aplica en este fenómeno, o como la variable independiente influye en la variable dependiente que se está investigando (Lerma, 2016).

“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de los elementos y procesos de la investigación, además de la correlación entre dos variables, tratan de indicar su relación entre las variables” (Heinemann, 2019, pág. 36).

Las características de la investigación explicativa permiten mejorar la comprensión de un tema específico, sin embargo, no determinar los resultados de forma concluyente. Se pueden utilizar datos secundarios e información de artículos científicos, mejorando la comprensión del investigador, puede realizarse réplicas del estudio.

Este tipo de estudio es más estructurado y completo que los demás alcances y permiten llegar a un nivel de entendimiento del fenómeno de estudio que se está considerando (Rodríguez, 2005).

Investigación Correlacional

Según (Sampieri, 2011) “La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables.

Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña” (p.35).

La investigación correlacional permite determinar si el nivel de relación entre dos variables es relevante y si esta es capaz de influenciar o no en la otra, su nivel de profundidad relaciona los aspectos a explicarse de manera que su impacto puede manipular a la otra variable.

La investigación correlacional puede ser positiva o negativa y utiliza un análisis estadístico del coeficiente de correlación para determinar el nivel de impacto entre las variables que se están investigando (Bernal, 2006).

Investigación de Campo

La investigación de campo es bastante común en investigación experimentales en las cuales se realizan pruebas de ensayo error de las variables para considerar y se prueban hipótesis que son sujeto de verificación (Lerma, 2016).

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagomez, (2014) afirma que la investigación de campo es la que utiliza información primaria puesto que recolecta datos en el lugar de los hechos para analizar el comportamiento de las variables, se utilizan encuestas a la población objetivo y entrevistas a especialistas o personas que sepan cómo se comportan las variables.

La investigación de campo es una de las formas que tiene un investigador para estudiar directamente el objeto de estudio entrando en contacto directo con el ambiente en donde se desarrolla el fenómeno o las personas sobre las que desea realizar dicho estudio (Sampieri, 2011, pág. 47).

De este modo recopila datos y la información que necesita para, luego, analizarla para encontrar respuestas, conclusiones o inclusive planificar nuevos estudios cuyo objetivo sea un mejor entendimiento del tema abordado.

3.2 Población y muestra

Población

La población es la totalidad o también llamado conjunto universo, que se incluyen para realizar la investigación, se seleccionan los datos y permiten estudiar el comportamiento de los sujetos de estudio o indagar la situación que se pretende verificar (Kerlinger, 1975).

La población puede ser clasificada, teniendo en cuenta su ubicación y números de habitantes, que puede ser urbana o rural, población desempleada o económicamente activa, indistintamente del tipo de población en la investigación se considera las que tienen las mismas características que son sujeto de estudio (Baena, 2014, pág. 12).

La población es el conjunto total de elementos, situaciones o personas que se agrupan en una investigación en una determina área geográfica o con un objetivo específico de investigación (Bernal, 2006).

La población objetivo en la presente investigación son a quienes se realizaron encuestas que trabajan en la Clínica Guayaquil en el área administrativa, de ingreso y registros de pacientes de la Clínica Guayaquil que son los que ingresan los datos e información del paciente y gestionan los pagos por el servicio médico recibido con un total de 14 personas

Cuadro poblacional

Tabla 1: Población de la Investigación

Departamento de crédito	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Administrativo	1
Personal Administrativo	12
Total	14

Muestra

La muestra es un subconjunto de la población esta debe ser eficiente, es decir que incluya una cantidad idónea de datos e insesgada quiere decir que incluye todas las características que se presenten posiblemente en la investigación (Sampieri, 2011).

Una muestra es una porción representativa de una determinada población. Cuando no se puede realizar un censo, se recurre al muestreo, que es la herramienta que se utiliza para determinar qué porción de la realidad se va a estudiar (Rodríguez, 2005, pág. 36).

Se tienen diferentes tipos de una muestra, en las que se clasifican como:

Muestreo de conveniencia o por selección intencionada: aquí la muestra similar al universo objetivo es seleccionada a partir de métodos no aleatorios. La representatividad de dicha muestra es determinada por el investigador de manera subjetiva. Por funcionar de esta manera, las muestras suelen tener sesgos, por lo que lo ideal es recurrir a esta técnica cuando no quede ninguna otra alternativa (Edukativos, 2019).

Muestreo aleatorio: En este todos los elementos que lo componen tienen exactamente la misma posibilidad de ser elegidos.

Según (Bernal, 2006) la muestra puede ser seleccionada de forma aleatoria, se puede estratificar en subconjuntos de la investigación y es sistemática cuando sigue una forma específica mediante intervalos o métodos que permitan seleccionar los datos, en el caso de ser una muestra no probabilística esto se da cuando los datos no se seleccionaron al azar y en muchos casos son mediante muestreo por conveniencia.

La muestra fue de 14 personas que corresponde al personal que labora en el área administrativa de la Clínica Guayaquil, el muestreo fue por conveniencia con un objetivo específico en la investigación para conocer cuáles son los requisitos iniciales y cuáles son las estrategias de gestión de cobranzas que se deben cumplir en esta institución de salud, siendo igual al total de datos de la población utilizando el total de observaciones como selección de la información.

Tabla 2
Muestra

Departamento de crédito	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Administrativo	1
Personal Administrativo	12
Total	14

3.3 Técnicas de investigación

Observación

La observación es parte de las técnicas de investigación primaria que se utiliza de manera bastante común en las investigaciones de campo para conocer el comportamiento directo de la variable que es sujeto de estudio (Baena, 2014).

La Observación es la técnica de recogida de la información que consiste, en observar de forma directa información, acumulando e interpretando las actuaciones, comportamientos y acciones de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente. En este proceso se busca contemplar en forma cuidadosa y sistemática como se desarrolla dichas características en un contexto determinado, sin intervenir sobre ellas o manipularlas (Rodríguez, 2005, pág. 45).

La observación es un elemento crucial en el proceso investigativo para detectar ideas o determinar el comportamiento de una variable, es ampliamente utilizada en las ciencias naturales y sociales.

Guía de Observación

La guía de observación es un instrumento que permite evidenciar la investigación y que aspectos se van a evaluar en la investigación de campo que se está cumpliendo (Baena, 2014).

Una guía de observación es una lista de puntos importantes que son observados para realizar una evaluación de acuerdo a los temas que se estén analizando. Para que una investigación se lleve a cabo satisfactoriamente se requiere entender la raíz del problema o situación estudiada y esta guía facilita esa función (Bernal, 2006).

La guía de observación es un documento que se utiliza para realizar una observación de forma sistemática de un fenómeno de investigación, se organiza mediante un levantamiento de datos para poder determinar el comportamiento de un problema o situación específica, esto permite evidenciar el comportamiento o el entorno de manera directa en donde se está aplicando la investigación (Herrera, 2018).

Análisis Documental

El análisis documental permite proporcionar información mediante registros de la empresa, calificaciones o informes que permitan definir la investigación y enrumbarla de acuerdo con su objeto de estudio (Díaz, 2009).

El análisis documental utiliza información de la organización desde estadísticas de ventas, documentos internos de la empresa o inclusive estudios relacionadas al sujeto de la investigación de manera previa, esto permite evidenciar el comportamiento de las variables que son sujeto de estudio (Lerma, 2016).

Se verificaron registros documentales del nivel de cuentas por cobrar por concepto a los pagos de los servicios médicos recibidos y se obtuvo estadística de la información de la cartera vencidas y el saldo de cuentas por cobrar de los últimos 5 años de esta empresa.

Encuesta

Es un instrumento de investigación que se utiliza para recabar información de una población o una muestra representativa, que utiliza cuestionarios de preguntas en la mayoría de los casos cerradas o de opción múltiple que son de fácil de tabular y obtener información de las mismas (Bernal, 2006).

Según (Baena, 2014) la encuesta es la técnica de recolección de información más utilizada al momento de evaluar la factibilidad de lanzar un nuevo producto al mercado, conocer los gustos y preferencias de los consumidores, medir la satisfacción de los clientes, o realizar cualquier otro tipo de investigación.

Los tipos de encuestas pueden ser dicotómicas, de opción múltiple, y también de respuestas abiertas, las encuestas pueden ser enviadas por correo, telefónicas, online y también de forma personal (Sampieri, 2011).

En esta investigación se aplicaron encuestas al personal administrativo de la clínica Guayaquil y a los clientes de esta institución de salud que han sido atendidos en esta empresa.

Entrevista

Una entrevista es una conversación entre dos o más personas esta puede ser periodística, temática, de ficción, de investigación, pero todas permiten obtener información precisa del tema que se esté presentando.

La entrevista es un instrumento de investigación que permite determinar información más detallada a profundidad que se está verificando como es el caso de expertos que explican cómo se desarrolla un tema o fenómeno (Heinemann, 2019).

Las entrevistas pueden ser estructuradas o semiestructuradas, entrevistas a profundidad entre otros tipos que permiten recabar con mayor exactitud información (Bernal, 2006).

La entrevista estructurada es una técnica utilizada de forma común y es muy similar a la encuesta debido a que utiliza comúnmente respuestas cerradas y que limitan la recopilación o profundidad de la investigación, sin embargo son de fácil aplicación y manejo.

Por otra parte la entrevista semiestructurada en su mayoría tiene esquematizado las respuestas pero con opción a obtener repuestas o explicación abierta permitiendo recabar información de forma más profunda y con mayor relevancia de lo que se está tratando de investigar.

En base a la necesidad de recabar información a profundidad se consideró entre las técnicas de investigación aplicadas a la entrevista semiestructurada dirigida al personal Administrativo de la Clínica guayaquil S.A. para mejorar la gestión de cobranzas y disminuir el nivel de cuentas por cobrar.

3.4 Procedimiento de la investigación.

Se verificaron registros del nivel de cartera vencida y de cuentas por cobrar de los pacientes que han recibido atenciones médicas, además de la aplicación de entrevistas al personal de administrativo, conocer las políticas actuales de ingreso de pacientes y como se cumplen con los procesos de cobranzas en la institución.

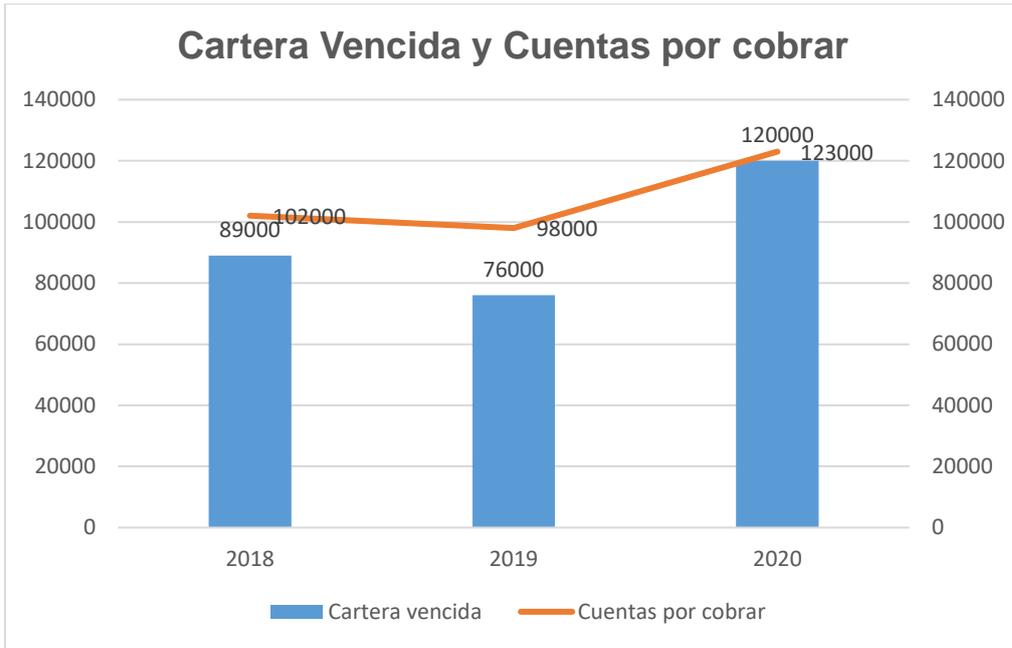


Figura 5. Cuentas por cobrar y cartera vencida

En relación a la cartera vencida se tiene que la tendencia es creciente entre el año 2018 y el 2020 con una baja en el año 2019, mientras que las cuentas por cobrar son más elevadas que la cartera vencida con un saldo entre 102.000 hasta 123.000 dólares que se han generado en estos últimos años.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de las entrevistas aplicadas

Entrevistas al personal administrativo Clínica Guayaquil

Objetivo: Definir procesos para gestión de cobranzas

Nombre del entrevistado: Cristóbal Quimi

Cargo: Mensajero de Facturación y Cobranzas

Pregunta 1

¿Cuáles son los procesos cobranzas que aplica a la Clínica Guayaquil para el pago de haberes pendientes por gastos médicos de pacientes atendidos por esta institución de salud?

No, se cuentan con procesos de cobranzas solo se realiza llamadas a los clientes para que se acerquen a cancelar lo adeudado.

Pregunta 2

¿Existe una política establecida para el cobro de haberes a pacientes en la Clínica Guayaquil?

No se cuenta con una política para el cobro de haberes de pacientes que se cumpla en la clínica guayaquil.

Pregunta 3

¿Cuál es el grado de efectividad de los procesos de gestión de cobranzas en la Clínica Guayaquil?

No, se cumple con procesos de cobranzas de forma efectiva porque hasta ahora no se cuenta con ningún tipo de política ni de seguimiento de los valores pendientes de pacientes.

Pregunta 4

¿Cuáles pueden ser las medidas que se pueden proponer para mejorar el nivel de recaudo?

Se deben establecer los procesos de cobranzas, manual de procesos y capacitar al personal en su cumplimiento para poder recuperar las cuentas por cobrar generadas por los diferentes servicios de salud que brinda la clínica Guayaquil.

Entrevistas al personal administrativo Clínica Guayaquil

Objetivo: Definir procesos para gestión de cobranzas

Nombre del entrevistado: Astrid Pinela

Cargo: Liquidadora

Pregunta 1

¿Cuáles son los procesos cobranzas que aplica a la Clínica Guayaquil para el pago de haberes pendientes por gastos médicos de pacientes atendidos por esta institución de salud?

No, se tiene procesos de cobranzas establecidos de forma previa solo se da un seguimiento para confirmar cuando se pagaran las facturas

Pregunta 2

¿Existe una política establecida para el cobro de haberes a pacientes en la Clínica Guayaquil?

No, se tienen políticas internas establecidas, pero por lo general se trata de hacer un cobro antes de dar de alta al paciente

Pregunta 3

¿Cuál es el grado de efectividad de los procesos de gestión de cobranzas en la Clínica Guayaquil?

Se cumple de forma parcial con el proceso de cobranza, pero no se lleva una política interna de los cobros de los procesos de cobranzas.

Pregunta 4

¿Cuáles pueden ser las medidas que se pueden proponer para mejorar el nivel de recaudo?

Se deben establecer manuales internos y procesos de cobranzas para cumplir con el cobro de haberes adeudados por los pacientes en la clínica guayaquil.

Entrevistas al personal administrativo Clínica Guayaquil

Objetivo: Definir procesos para gestión de cobranzas

Nombre del entrevistado: Jean Sánchez

Cargo: Cajero

Pregunta 1

¿Cuáles son los procesos cobranzas que aplica a la Clínica Guayaquil para el pago de haberes pendientes por gastos médicos de pacientes atendidos por esta institución de salud?

No, se cuentan con procesos de cobranzas pero se trata de dar seguimiento de los pagos realizados por los clientes.

Pregunta 2

¿Existe una política establecida para el cobro de haberes a pacientes en la Clínica Guayaquil?

No existen políticas institucionales

Pregunta 3

¿Cuál es el grado de efectividad de los procesos de gestión de cobranzas en la Clínica Guayaquil?

En relación al grado de efectividad si es relativamente bueno porque por lo general se cobra antes de dar de alta al paciente.

Pregunta 4

¿Cuáles pueden ser las medidas que se pueden proponer para mejorar el nivel de recaudo?

Se puede establecer un plan de mejoras interno para levantar procesos de cobranzas y el uso de garantías para los haberes por servicios de salud de los pacientes.

Análisis de la entrevista

En relación a la entrevista realizada se evidencia que no están definidos formalmente los procesos y políticas de cobranzas que aplica la Clínica Guayaquil para el pago de haberes pendientes por gastos médicos de pacientes atendidos por esta institución de salud.

El grado de efectividad de los procesos de gestión de cobranzas en la Clínica Guayaquil es relativamente bueno porque por lo general se cobra antes de dar de alta al paciente, y en caso de no contar con los valores normalmente no se da de alta al paciente, sin embargo si ha habido ocasiones que se han dejado cheques a fecha o algún tipo de pago mediante tarjeta de crédito o en plazos en los casos más problemáticos cuando el paciente no cuenta con los recursos económicos para el pago y adicionalmente no tienen seguro médico para cubrir esta situación.

Se evidencia la necesidad que se debe cumplir con un plan de mejoras para cubrir con los procesos de cobranzas de manera formal, levantando procesos formales y el uso de garantías para cubrir haberes que se puede incurrir en el caso de valores impagos por facturas médicas generadas en la Clínica Guayaquil.

4.2. Encuesta al personal administrativo de Clínica Guayaquil

1. ¿EXISTEN PROCESOS DE COBRANZAS QUE SE APLIQUE EN CLINICA GUAYAQUIL?

Tabla 3. Procesos de cobranzas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	14	100%
TOTAL	14	100%

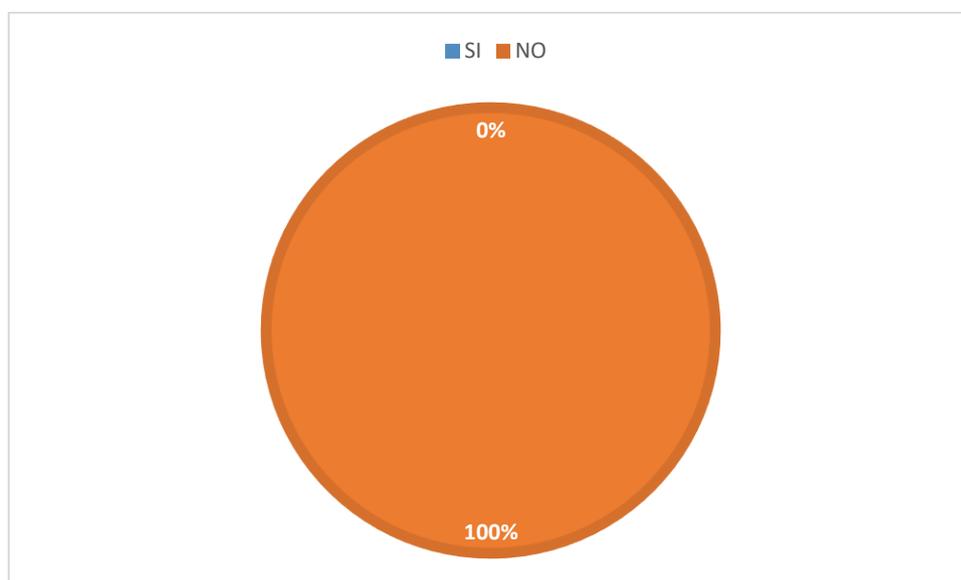


Figura 6. Procesos de cobranzas

El 100% de los encuestados expresan que no existen procesos de cobranzas que se apliquen en la Clínica guayaquil que ya se encuentren establecidos previamente. Es decir que se cumplen procesos generales de cobro de facturas en el momento que se da de alta al paciente.

2. ¿CONSIDERA QUE EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS NO SE MANEJA DE FORMA CORRECTA LAS FUNCIONES ASIGNADAS?

Tabla 4. Manejo del departamento de cobranzas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	36%
DE ACUERDO	9	64%
INDIFERENTE	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	14	100%

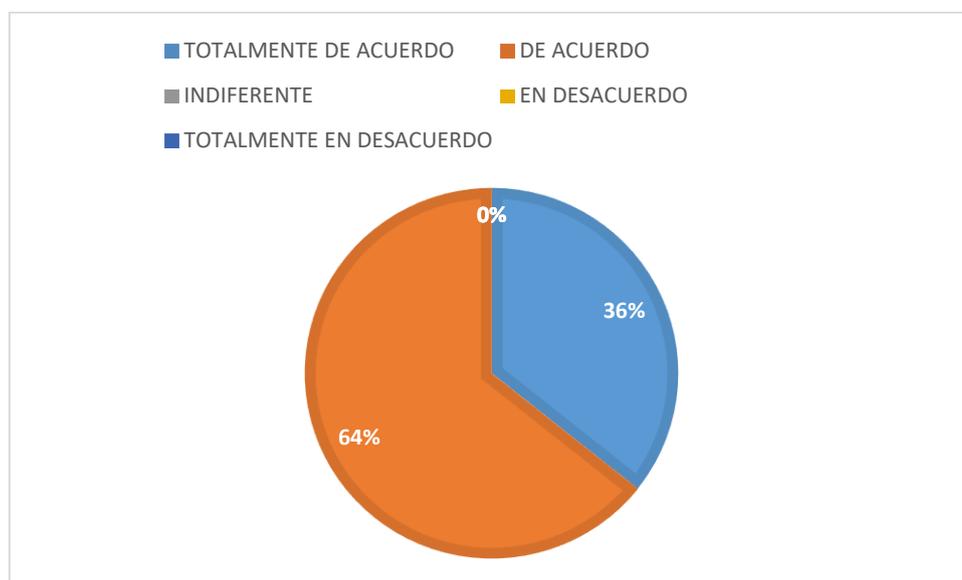


Figura 7. Manejo del departamento de cobranzas

El 36% de los encuestados está totalmente de acuerdo que en el departamento de cobranzas no se maneja de forma correcta las funciones asignadas, mientras el 64% está de acuerdo. Esto se da porque solo se realiza una verificación general de los saldos adeudados pero no se cumple con un proceso establecido para el cobro de los valores por gastos médicos adeudados.

1. ¿EXISTEN POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE COBRANZAS?

Tabla 5. Políticas de cobranzas.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	14	100%
TOTAL	14	100%

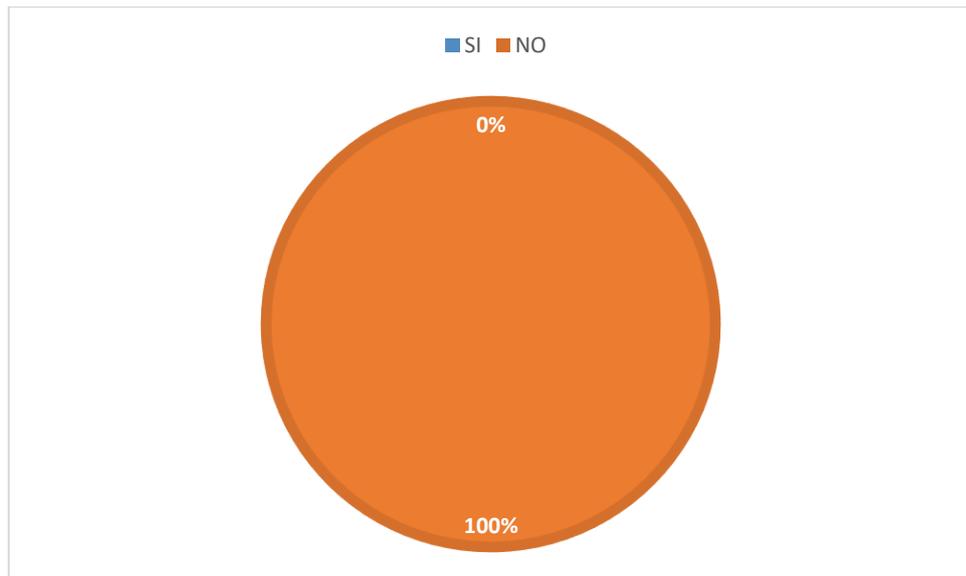


Figura 8. Políticas de cobranzas

El 100% de los encuestados expresa que en la clínica Guayaquil se generan cuentas por cobrar de pacientes que no tienen dinero para cumplir con las obligaciones financieras pero que no existen políticas para el proceso de cobranzas. Esto se da puesto que no se cuentan con procesos o políticas que permitan cumplir con actividades de cobranzas de forma esquematizada.

4. ¿EN LA INSTITUCION SE REALIZA ANÁLISIS PREVIO A LOS CLIENTES PARA OTORGAR UN CRÉDITO?

Tabla 6. Análisis previo a los clientes

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	12	86%
NUNCA	2	14%
TOTAL	14	100%

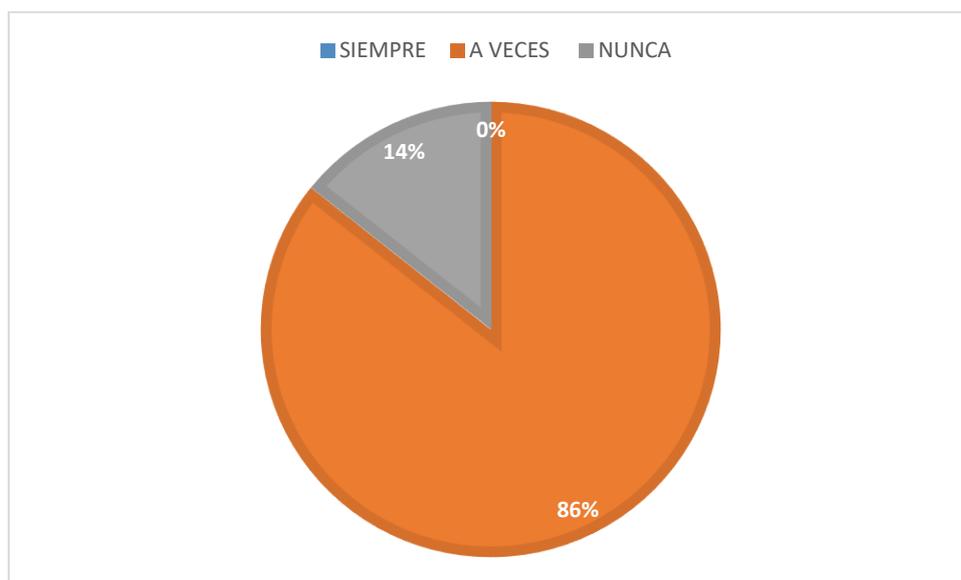


Figura 9. Análisis previo de los clientes

El 86% de las encuestas expresa que a veces se realiza análisis previo a los clientes para otorgar un crédito, mientras que el 14% indica que nunca se realiza este tipo de análisis. Esto se da porque se cumple con el ingreso del paciente debido a su situación de salud y en algunos casos los valores cargados son adicionales por concepto de medicación, entre otros aspectos.

5. ¿LOS PROCESOS DE ANALISIS QUE REALIZA LA COMPAÑÍA PARA OTORGAR UN CRÉDITO AL ALTA DEL PACIENTE CONSIDERA QUE SON LOS CORRECTOS?

Tabla 7. Procesos de análisis

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	0	0%
INDIFERENTE	1	7%
EN DESACUERDO	3	21%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	71%
TOTAL	14	100%

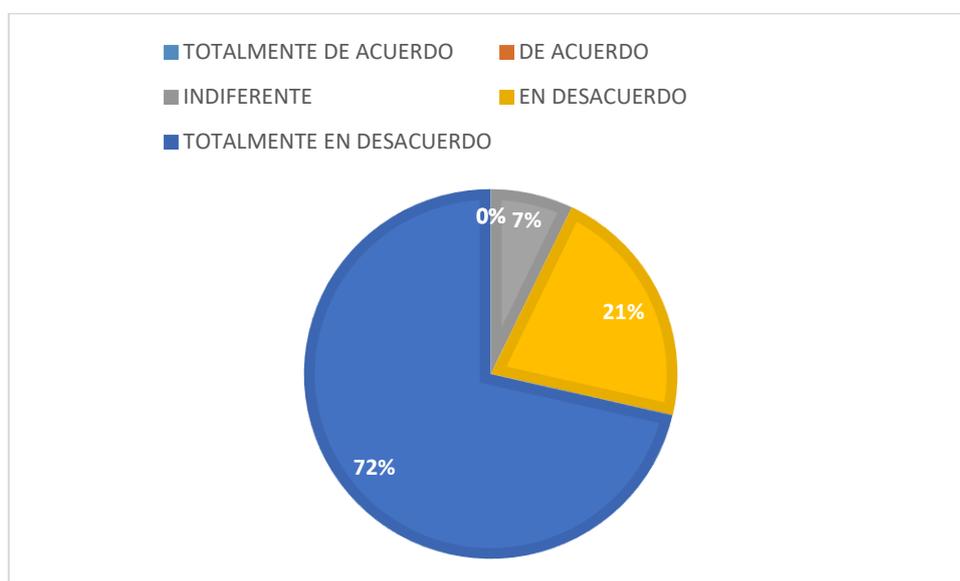


Figura 10. Procesos de análisis

El 71% de los encuestados está totalmente en desacuerdo que los procesos de análisis que realiza la compañía para otorgar un crédito el alta del paciente considera que son los correctos, mientras que el 21% está en desacuerdo y el 7% es indiferente. Estos procesos se dan en cuanto a los cargos médicos por hospitalización referenciales para luego establecer el valor total adeudado.

6. ¿SE CUMPLEN METAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE FORMA MENSUAL?

Tabla 8. Cumplen metas en departamento de cobranzas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE	0	0%
MEDIANAMENTE	4	29%
PARCIALMENTE	2	14%
ESCASAMENTE	8	57%
NADA	0	0%
TOTAL	14	100%

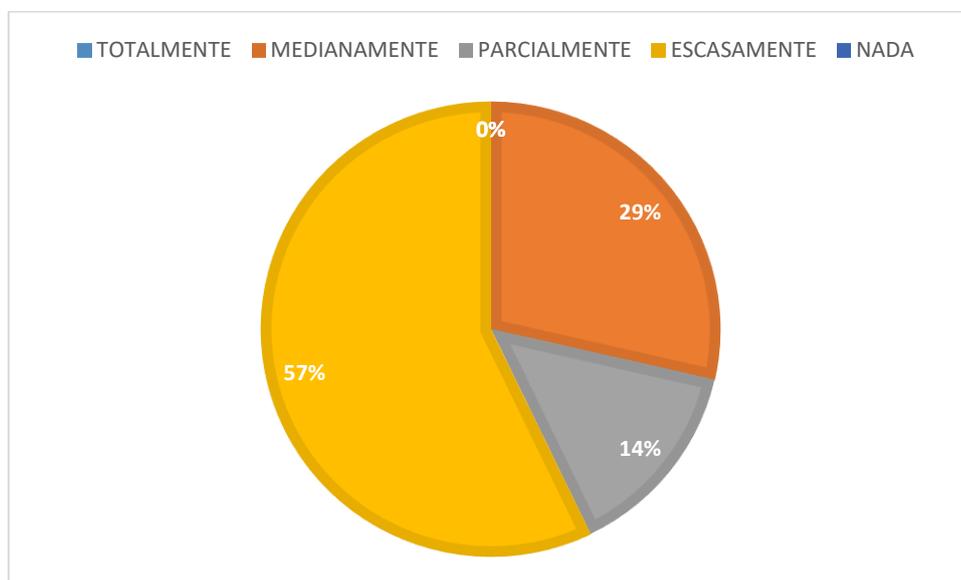


Figura 11. Cumplen metas en departamento de cobranzas

El 57% de los encuestados explican que escasamente se cumplen metas en el departamento de cobranzas de forma mensual, el 14% parcialmente se cumplen metas y el 29% indica que medianamente. En relación a las metas mensuales se tiene que no están establecidas metas formalmente solo se hacen informes de los valores recaudados.

7. ¿QUE DIFICULTAD CONSIDERA DE MAYOR IMPORTANCIA QUE SE PRESENTA DURANTE LOS PROCESOS DE COBRANZAS?

Tabla 9. Mayor importancia en procesos de cobranzas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Existe poca información en la cartera de clientes	7	50%
El cliente en ocasiones no está de acuerdo con el valor facturado	5	36%
Falta de recursos para desarrollar la cobranza	0	0%
El cliente indica desconocer los valores de los servicios	2	14%
TOTAL	14	100%

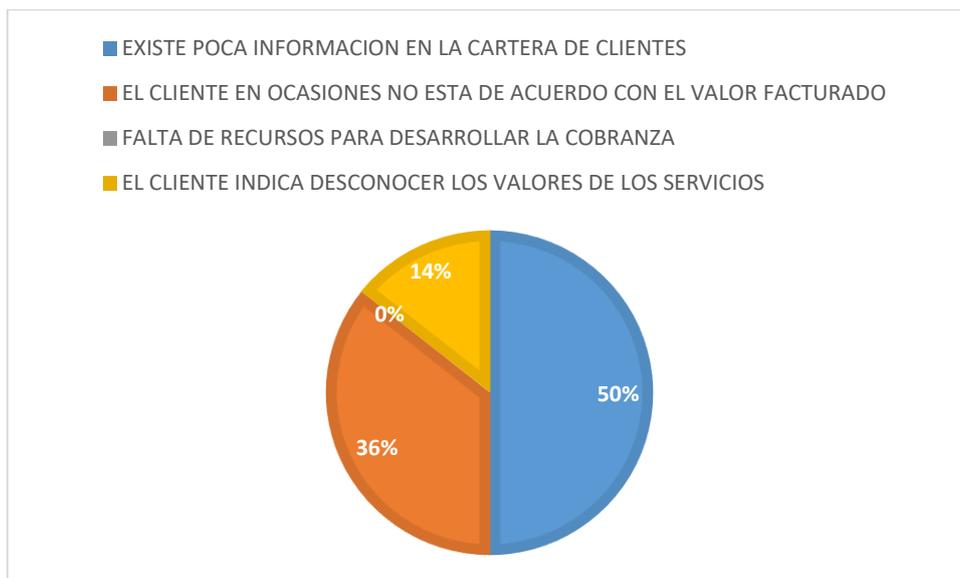


Figura 12. Mayor importancia en procesos de cobranzas

El 50% de los encuestados explica que existe poca información de la cartera de clientes lo que dificulta cumplir con el proceso de cobranzas, el 36% expresa que el cliente en ocasiones no está de acuerdo con el valor facturado y el 14% dice que los clientes argumentan desconocer los valores de los servicios. Esto se da porque en algunos casos no se proporciona información específica de los costos por hospitalización y medicamentos proporcionados a los pacientes.

8. INDIQUE QUE ASPECTO CONSIDERA SE DEBA MEJORAR PARA UN MEJOR DESENVOLVIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

Tabla 10. Aspectos para mejorar cobranzas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ANALISIS DE CLIENTES	5	36%
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	2	14%
CAPACITACION	1	7%
POLITICAS DE CREDITO	5	36%
OTROS	1	7%
TOTAL	14	100%

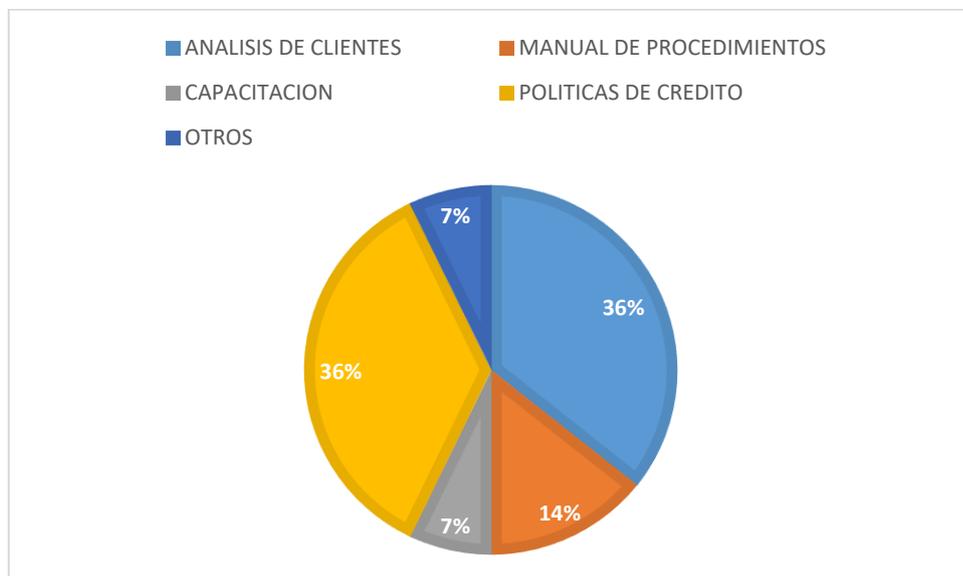


Figura 13. Aspectos para mejorar cobranzas

El 36% de los encuestados expresan que se debe considerar más el análisis de los clientes, otro 36% indica que son fundamentales delimitar las políticas de crédito. Un 14% indica que es necesario crear un manual de procedimientos, el 7% cumplir capacitaciones y finalmente 7% otros aspectos relevantes.

9. ¿LA INSTITUCIÓN LE HA BRINDADO CAPACITACION PARA REALIZAR LAS FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS?

Tabla 11. Clínica Guayaquil ha brindado capacitación

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
A VECES	0	0%
NO	14	100%
TOTAL	14	100%

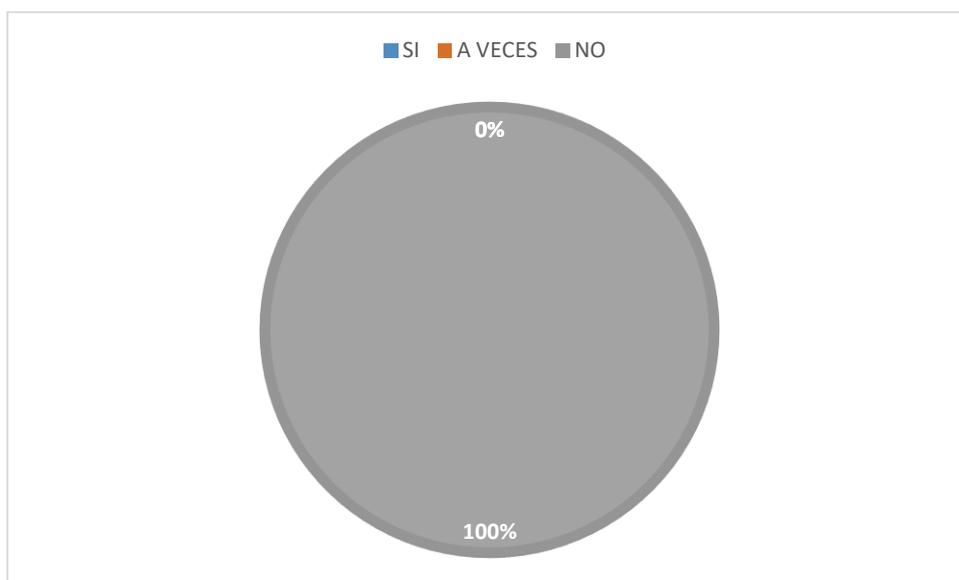


Figura 14. Clínica Guayaquil ha brindado capacitación

El 100% de los encuestados indica que la institución no le ha brindado capacitación para realizar las funciones en el departamento de cobranzas. Si embargo, es fundamental cumplir con procesos instaurados que permitan cumplir con las funciones departamentales de forma eficiente.

10. ¿ESTARÍA DISPUESTO ADAPTARSE A LAS NUEVAS POLÍTICAS/PROCESOS QUE SE REQUIERE IMPLEMENTAR EN LA COMPAÑÍA PARA UN MEJOR DESARROLLO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS?

Tabla 12. Nuevas políticas de cobranzas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	71%
DE ACUERDO	4	29%
INDIFERENTE	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	14	100%

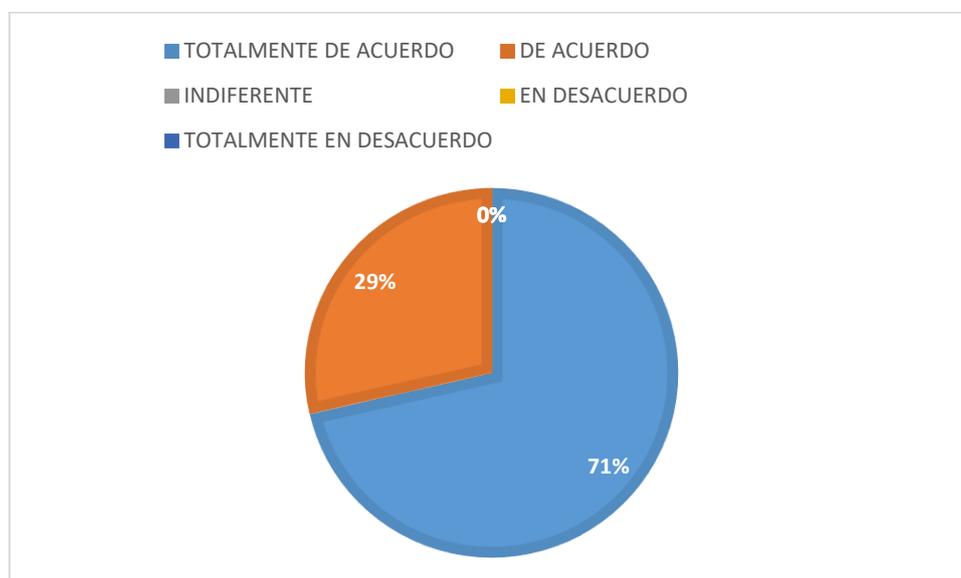


Figura 15. Nuevas políticas de cobranzas

El 71% de los encuestados explica que está totalmente de acuerdo en adaptarse a las nuevas políticas/procesos que se requiere implementar en la compañía para un mejor desarrollo del departamento de cobranzas y el 29% estaría de acuerdo, siendo todas respuestas afirmativas.

Conclusiones de las encuestas realizadas al personal administrativo

- En la Clínica Guayaquil no se cuentan con procesos y políticas de cobranzas específicos para los valores adeudados por los pacientes.
- No se cumple con un análisis de la situación económica del paciente con relación a sus ingresos económicos y si tendrá problemas en cancelar sus facturas.
- La Clínica Guayaquil tiene saldos por cuentas por cobrar por valores adeudados por pacientes y no se tiene una forma efectiva de recaudación por lo que sus saldos pendientes son muy representativos afectando la liquidez de la organización.

Plan de mejoras

Los elementos del plan de mejoras aplicado al Departamento de Cobranzas incluyen la creación de:

1. Levantar los procesos de cobranzas a cumplirse en la clínica Guayaquil.
2. Capacitar al personal del Departamento de cobranzas
3. Generación de informes mensuales

Procesos de cobranzas en la Clínica Guayaquil

Al ingreso

- Llenado de formulario de datos
- Verificación de los datos del paciente
- Referencias personales
- Verificación de los valores adeudados por el paciente, proyección de las necesidades de medicamentos (estimativo)
- Cobro parcial del valor estimado de la factura a generarse

Proceso de ingreso de cobranzas clientes Clínica Guayaquil

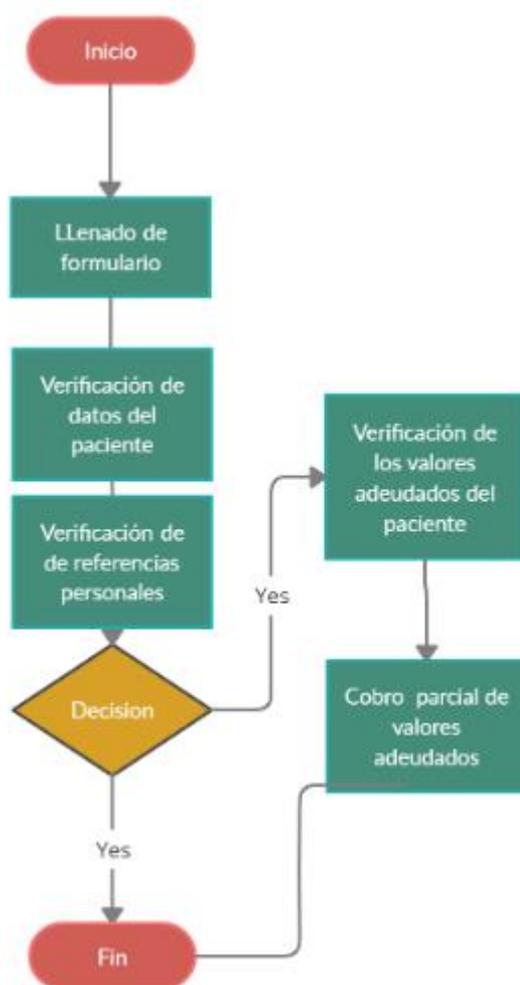


Figura 16. Proceso de ingreso

A la salida del paciente

- Verificación de los valores adicionales facturados
- Cobro del valor adicional generado
- En caso de que el paciente no pueda pagar se recibirán pagares o cheques a fecha como garantía de cobro.
- En caso de no contar con estos documentos solo se emitirá un pagaré y se establecerá la fecha o periodicidad del cobro
- Se realizarán llamadas mensuales con 15 días de anticipación de la fecha de vencimiento del pagaré
- En caso de que el deudor no cubra los valores adeudados se llamará repetidamente

- Finalmente se realizarán visitas a los clientes que no han cancelado su factura con recordatorios de pagos.

Procesos a la salida del paciente



Figura 17. Proceso de Salida

Capacitar al personal de cobranzas

Se realizarán capacitaciones en relación a temas relacionados a la gestión de cobranzas

Tema 1: Atención al cliente

Duración: 4 horas

Dirigido a: Personal del Departamento de cobranzas Clínica Guayaquil

Costo: Recursos internos

Responsable: jefe de cobranzas

Fechas: 3 últimos días de cada mes

Tema 2: procesos de cobranzas telefónica y seguimiento

Duración: 4 horas

Dirigido a: Personal del Departamento de cobranzas Clínica Guayaquil

Costo: Recursos internos

Responsable: jefe de cobranzas

Fechas: 3 últimos días de cada mes

Tema 3: Informes de cobranzas y estados financieros

Duración: 4 horas

Dirigido a: Personal del Departamento de cobranzas Clínica Guayaquil

Costo: Recursos internos

Responsable: jefe de cobranzas

Fechas: 3 últimos días de cada mes

Tema 4: **Gestión de cobranzas efectivas en época de crisis**

Duración: 8 horas

Dirigido a: Personal del Departamento de cobranzas Clínica Guayaquil

Costo: 7000

Responsable: Asociación Red de Talento Humano Del Ecuador

Fechas: A coordinar

Estos temas permitirán mejorar cumplir con la gestión de cobranzas del personal, además que se indicarán que actividades cumplir al ingreso y a la salida de los pacientes en la Clínica Guayaquil de manera específica.

Generación de informes mensuales

Se elaborarán informes mensuales de los saldos de cuentas por cobrar y de las fechas determinadas de cobro para cuantificar cuanto se debería cobrar cada mes y posteriormente verificar el nivel de cumplimiento de los saldos proyectados a ser cobrados por haberes adeudados por pacientes.

En base a la necesidad de cumplimiento de las cobranzas en esta empresa se determina el proceso de seguimiento de cuentas por cobrar a los clientes deudores como gestión interna, que se detalla a continuación con la finalidad de verificar el nivel de cumplimiento.

Proceso de seguimiento de cuentas por cobrar

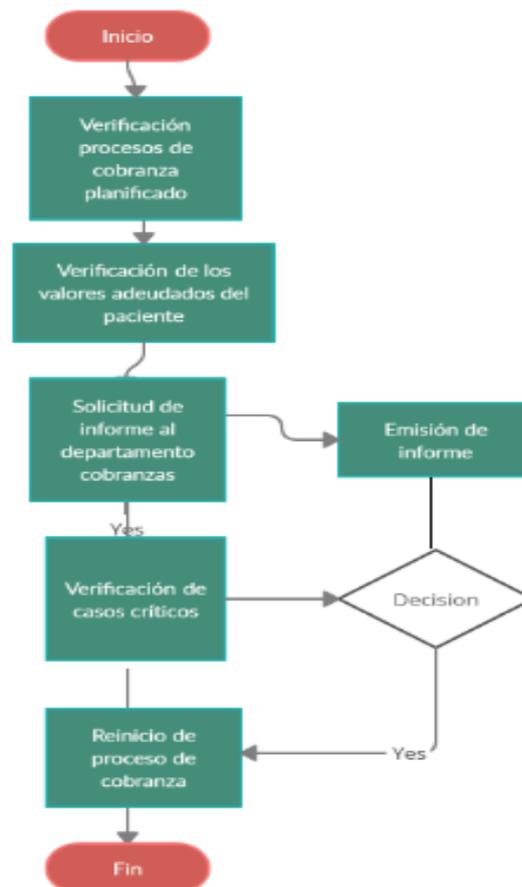


Figura 18. Proceso de seguimiento

CONCLUSIONES

- Los valores adeudados por cuentas por cobrar por saldos de paciente
- es que no han cancelado sus gastos médicos generan altos valores por cuentas incobrables que a largo plazo pueden afectar a la institución de salud.
- No se cuentan con políticas, ni procesos de cobranzas establecidos para cobrar saldos de facturas de pacientes en la Clínica Guayaquil, realizando actividades de forma generalizada.
- En la Clínica Guayaquil no se cumplen capacitaciones enfocadas por el personal de cobranzas que permitan que los trabajadores se capaciten a cabalidad y conozcan las funciones a realizarse.
- La Clínica Guayaquil al ser una institución de salud cumple con la atención del paciente, pero no considera aspectos económicos en ciertas ocasiones lo que generan cuentas incobrables muy representativas.
- Los procesos de gestión de cobranzas no han sido establecidos en la clínica Guayaquil, pero se cumple con el cobro en el momento de dar de alta al paciente, caso contrario se trata de llegar algún tipo de acuerdo de pago.
- La problemática general es que al no cancelarse los haberes no necesariamente se da un seguimiento exhaustivo al cobro, ni se establecen metas en esta institución de salud.

RECOMENDACIONES

- Proponer un manual de procesos aplicados a la gestión de cobranzas de la clínica Guayaquil.
- Realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar mensualmente mediante la aplicación de informes de cumplimiento.
- Solicitar información de los casos críticos de clientes impagos para iniciar procesos legales de cobro.

Bibliografía

- Asamblea Nacional. (2014). *Código Civil* . Quito.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero* . Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley Reactivación De La Economía, Fortalecimiento De La Dolarización* . Quito.
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación*. México.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Carrillo, G. (2015). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA „AZULEJOS PELILEO“*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Chávez, E. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS S.A.C., 2017*. Obtenido de Tesis de grado: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf
- Empleos y Formación tgestiona. (2014). *Gestión de cobranzas*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/TgestionaBlog/gestin-de-cobranza>
- Fuentes, B. (2016). *DISEÑO DE UN MODELO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA AUTOMERCADO S.A*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>
- Herrera, M. (2018). *Propuesta de mejora a los procedimientos de cobranza de la asociacion 10 de mayo*. Obtenido de

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1379/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20HERRERA%20CAMBA.pdf>

Kerlinger, F. (1975). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. México: Nueva Editorial Interamericana.

Lerma, H. (2016). *Metosología de la investigación: Propues, anteproyecto, proyecto*. ECOE ediciones.

Lucero, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Mendoza, T. (2015). *EL ANALISIS FINANCIERO COMO HERRAMIENTA BÁSICA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES, CASO: EMPRESA HDP REPRESENTACIONES*". Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7897/1/TESIS%20TANIA%20MENDOZA.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cualitativa y Cuantitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Educación.

Sampieri, H. (2011). *Medología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Tumbaco, L. (2017). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EN DISAN ECUADOR S.A*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20000/1/PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZA%20EN%20DISAN%20ECUADOR%20S.A.pdf>

Fidias, A. G. (2012). *El Proyecto de Investigacion*. Caracas: Episteme.

Sampieri, F. B. (2004). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: Mc Graw - Hill Interamericana.

Sampieri, R. H. (2014). *metodologia de la investigacion* . Mexico DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa.

Vértice, E. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*.

Anexos

Anexo 1: Formato de entrevista

Empresa:

Objetivo:

Nombres:

Cargo:

Pregunta 1

¿Cuáles son los procesos cobranzas que aplica a la Clínica Guayaquil para el pago de haberes pendientes por gastos médicos de pacientes atendidos por esta institución de salud?

Pregunta 2

¿Existe una política establecida para el cobro de haberes a pacientes en la Clínica Guayaquil?

Pregunta 3

¿Cuál es el grado de efectividad de los procesos de gestión de cobranzas en la Clínica Guayaquil?

Pregunta 4:

¿Cuáles pueden ser las medidas que se pueden proponer para mejorar el nivel de recaudo?

**Anexo 2: Formato de Encuesta al personal administrativo de Clínica
Guayaquil**

1. ¿EXISTEN PROCESOS DE COBRANZAS QUE SE APLIQUE EN CLINICA GUAYAQUIL?
Si No.....

2. ¿CONSIDERA QUE EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS NO SE MANEJA DE FORMA CORRECTA LAS FUNCIONES ASIGNADAS?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indiferente
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

3. ¿EXISTEN POLITICAS PARA EL PROCESO DE COBRANZAS?
Si No.....

4. ¿EN LA INSTITUCION SE REALIZA ANÁLISIS PREVIO A LOS CLIENTES PARA OTORGAR UN CRÉDITO?
Siempre
A veces
Nunca

5. ¿LOS PROCESOS DE ANALISIS QUE REALIZA LA COMPAÑÍA PARA OTORGAR UN CRÉDITO AL ALTA DEL PACIENTE CONSIDERA QUE SON LOS CORRECTOS?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indiferente
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

6. ¿SE CUMPLEN METAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE FORMA MENSUAL?

Totalmente

Medianamente

Parcialmente

Escasamente

Nada

7. ¿QUE DIFICULTAD CONSIDERA DE MAYOR IMPORTANCIA QUE SE

Existe poca información en la cartera de clientes

El cliente en ocasiones no está de acuerdo con el valor facturado

Falta de recursos para desarrollar la cobranza

El cliente indica desconocer los valores de los servicios

8. INDIQUE QUE ASPECTO CONSIDERA SE DEBA MEJORAR PARA UN MEJOR DESENVOLVIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

Análisis de clientes

Manual de procedimientos

Capacitación

Políticas de crédito

Otros

9. ¿LA INSTITUCIÓN LE HA BRINDADO CAPACITACION PARA REALIZAR LAS FUNCIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS?

Si:

A veces:

No:

10. ¿ESTARÍA DISPUESTO ADAPTARSE A LAS NUEVAS POLÍTICAS/PROCESOS QUE SE REQUIERE IMPLEMENTAR EN LA COMPAÑÍA PARA UN MEJOR DESARROLLO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo



**Red Talento Humano
Ecuador**



Solicitante:

**Clínica
Guayaquil
S.M. S.A.**

Estimados:

Es un placer poder atender su solicitud en Asociación Red de Talento Humano Del Ecuador REDTHUMANOEC S.A. a continuación detallamos la información de su cotización:

GESTION DE COBRANZAS EFECTIVAS EN ÉPOCA DE CRISIS

Duración: 8 horas

¿Conoce cuál es el costo de su cartera vencida? ¿Cuál es la mejor forma de iniciar una llamada de cobro de cartera? ¿Cómo cobrar sin perder clientes?

Cobrar es una de las actividades más complicadas, largas y costosas que existen actualmente en el ámbito empresarial. Diariamente los cobradores realizan una serie de acciones para cumplir su objetivo y lograr cada mes incrementar su nivel de cobro, sin embargo los ejecutivos de cobranza muchas veces confunden el objetivo de su labor con amenazar u obligar a los clientes

En este seminario conocerá maneras efectivas de COBRANZA que simplificarán su trabajo.

PROGRAMA

1. Factores que determinan una cartera vencida
2. Elementos del proceso de la cobranza
3. Los objetivos definidos de la gestión
4. Proceso de gestiones en edades de mora
5. Cuando la cartera vencida provisiona y hace daño a las empresas
6. Política de cobranzas y sus lineamientos
7. Porque no paga los clientes
8. Como hacer que mi gestión sea eficaz y genere resultados.
9. La actitud de mi gestión factor de buenos resultados
10. Dominancia cerebral con tus clientes identificados como deudores
11. Claves para analizar a los deudores
12. Principales deudores y su clasificación

13. Consejos de cómo gestionar y recuperar con cada tipo de cliente
14. Script dialogo que convence al cliente EN LA LLAMADA
15. Habilidades que desarrolla el cobrador con los clientes
16. Taller clínicas de objeciones con los clientes vencidos
17. Utilización de la pirámide de la confianza
18. Método de RAITES
19. Cómo combatir la morosidad de mis clientes vencidos
20. ¿Cómo manejar deudores conflictivos y aburridos o agresivos
21. Localización de clientes perdidos, recomendación y manejo.

PROFORMA DE SERVICIOS

Empresa:	Clínica Guayaquil	Servicio:	GESTION DE COBRANZAS EFECTIVAS EN ÉPOCA DE CRISIS
Lugar:		Días:	1
Servicios	Valor Unitario:	Cantidad	Total:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación profesional ✓ Material físico ✓ Material digital ✓ Certificado de participación ✓ Material didáctico 	\$49.00	15	\$735.00
		DESCUENTOS	\$ 00.00
		TOTAL:	\$735.00

*Valor no incluye IVA. Aplican retenciones del 2.75% de Renta y el 70% según corresponda si el agente de retención es contribuyente especial.

Fecha: La que determine la empresa, nos adaptamos a sus disponibilidades.

Lugar: Instalaciones de la empresa



Ps. Geovanny Polo Velez, Msc
Director General
Asociación Red de Talento humano del Ecuador