



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA**

TEMA

**DETERIORO DE LA CARTERA EN EL SECTOR DE LA MEDICINA
PREPAGADA Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.**

-

TUTOR

MSc. GASTON SUAREZ GALLEGOS

AUTORAS

**MARIA JOHANNA MERO VERA
MARIA BELEN VACACELA MEDINA**

GUAYAQUIL

2019



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TITULO Y SUBTITULO: Deterioro de la cartera en el sector de la medicina prepagada y su incidencia en los estados financieros.	
AUTOR/ES María Johanna Mero Vera María Belén Vacacela Medina	REVISORES: MSc. Gastón Suárez Gallegos -Tutor
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte De Guayaquil	Grado obtenido: Ingeniero(a) en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.
FACULTAD: Administración	CARRERA: Contabilidad y Auditoría
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2019	N. DE PAGS: 107 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Deterioro de cartera, medicina prepagada, incidencia, estados financieros	
RESUMEN: El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la incidencia y el impacto del deterioro de la cartera en la presentación de los estados financieros de la compañía Medec S.A., debido a que la empresa presenta limitantes no solo a nivel de la cartera, sino también en la presentación de los estados financieros, mismos que no están siendo sujetos a la normativa vigente.	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

<p>CONTACTO CON AUTORES/ES:</p> <p>María Johanna Mero Vera</p> <p>María Belén Vacacela Medina</p>	<p>Teléfono:</p> <p>0980018040</p> <p>0980729067</p>	<p>E-mail:</p> <p>jmerov@hotmail.com</p> <p>belen.vacacela21@gmail.com</p>
<p>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</p>	<p>MSc. Rafael Iturralde Solórzano, Decano de la Facultad de Administración Teléfono: 259 6500 ext. 201 E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec</p> <p>Ab. MsC Byron López Carriel Director de carrera de Contabilidad y Auditoría Teléfono: 2596500 ext. 271 E-mail: blopezc@ulvr.edu.ec</p>	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS JOHANNA MERO Y BELEN VACACELA 25_03_2019.docx
(D49685191)
Submitted: 3/25/2019 10:32:00 PM
Submitted By: jmerov@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

Firma: 

MSC. GASTÓN SUÁREZ GALLEGOS.
C.I. 0907816706

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Las estudiantes egresadas MARIA JOHANNA MERO VERA y MARÍA BELÉN VACACELA MEDINA declaramos bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a las suscritas y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, según lo establece la normativa vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar DETERIORO DE LA CARTERA EN EL SECTOR DE LA MEDICINA PREPAGADA Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.

Autoras:

Firma: _____


MARÍA JOHANNA MERO VERA
C.I. 0920052073

Firma: _____


MARÍA BELÉN VACACELA MEDINA
C.I. 0930077656

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación DETERIORO DE LA CARTERA EN EL SECTOR DE LA MEDICINA PREPAGADA Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “DETERIORO DE LA CARTERA EN EL SECTOR DE LA MEDICINA PREPAGADA Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS”, presentado por las estudiantes **MARÍA JOHANNA MERO VERA** y **MARÍA BELÉN VACACELA MEDINA** como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CPA, encontrándose aptas para su sustentación.

Firma: _____

MSC. GASTÓN SUAREZ GALLEGOS.

C.I. 0907816706

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. Gracias a mi hija Nayelli Anzules Mero por comprender que fue necesario realizar sacrificios como momentos a su lado, y otras situaciones que demandaban tiempo que le correspondían. También quiero agradecer con todo el amor de mi corazón a mi familia, en especial a mis padres que han sacrificado gran parte de su vida para formarme, educarme y convertirme en persona de provecho. De igual manera quiero agradecer a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta y que contribuyeron con sus conocimientos, consejos y apoyo para culminar esta etapa en mi vida.

Johanna Mero Vera

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Belén Vacacela Medina

DEDICATORÍA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi hija Nayelli Anzules por ser el motor de mi vida y parte fundamental en mi crecimiento personal y profesional. A mis padres Walter Mero y Dolores Vera quienes, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino. A mis hermanos por su amor, cariño y apoyo incondicional en todo momento.

A mi tía Rosa Mero quien le hubiese gustado compartir este momento conmigo, una mujer alegre y llena de fe, quien enfrentó valientemente su enfermedad y hasta el último suspiro no decayó.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Johanna Mero Vera

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Belén Vacacela Medina

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. TEMA.....	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Árbol de problema.....	6
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.5. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.7. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.8. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.9. IDEA A DEFENDER.....	9
1.10. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL/FACULTAD.....	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.1. Antecedentes investigativos.....	10
2.1.2. Antecedentes y evolución de las cuentas por cobrar.....	12
2.1.3. Activos.....	13
2.1.4. Definición de cuentas por cobrar.....	13
2.1.5. Clasificación de las cuentas por cobrar.....	14
2.1.6. Políticas de las cuentas por cobrar.....	14
2.1.7. Control interno de las cuentas por cobrar.....	16
2.1.8. Deterioro de valor de las cuentas por cobrar.....	17
2.1.9. Cuentas incobrables y su provisión.....	17
2.1.10. Ratios para evaluar las cuentas por cobrar.....	18
2.1.11. Situación financiera.....	19
2.1.12. Análisis financiero.....	20

2.1.13.	Estados financieros.	21
2.1.14.	Gasto.	22
2.1.15.	Impuesto a la renta.	23
2.1.16.	Mejora continua.	23
2.1.17.	Proceso.	23
2.1.18.	Venta a crédito.	23
2.1.19.	Esencia sobre la forma	24
2.2.	MARCO CONCEPTUAL	24
2.2.1.	Cartera.	24
2.2.2.	Provisión.....	24
2.2.3.	Transacción financiera	24
2.2.4.	Valor razonable.....	25
2.2.5.	Deterioro de valor de cuentas por cobrar	25
2.2.6.	Medicina Prepagada.....	25
2.3.	MARCO LEGAL	25
2.3.1.	NIC 8 Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores.	25
2.3.2.	NIIF 9 Instrumentos Financieros	26
2.3.3.	NIC 37 referente a las provisiones.	26
2.3.4.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.	27
2.3.5.	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 30

3.1.	METODOLOGÍA.....	30
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.4.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	32
3.5.	POBLACIÓN	32
3.6.	MUESTRA.....	32
3.7.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	33
3.7.1.	Análisis de la recolección cualitativa.	33
3.7.2.	Análisis de la recolección cuantitativa.	46
3.7.3.	Análisis financiero.	58

3.7.4.	Resumen falencias para la eficaz recuperación de cartera.	63
3.7.5.	Políticas para la provisión de cuentas incobrables.....	63
3.7.6.	Análisis de resultados integrales.	64
CAPÍTULO IV		
PROPUESTA		66
4.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	66
4.2.	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	66
4.3.	DESARROLLO DE ACCIONES.....	67
4.3.1.	Delimitar responsabilidades en el seguimiento a la cobranza.	67
4.3.2.	Mejora de procesos para la recuperación de la cartera.	67
4.3.3.	Diseño de políticas de cobranza.....	71
4.4.	INDICADORES DE LIQUIDEZ Y SOLVENCIA DE LA EMPRESA	72
4.4.1.	Indicadores de la gestión de cobranzas	72
4.4.2	Cálculo de la cartera de cuentas incobrables.....	74
4.4.3	Presentación del análisis y mejora adicionado la provisión afectado al activo de la empresa	76
	CONCLUSIONES	78
	RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		80
ANEXOS		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Población Medec.....	32
Tabla 2 - Entrevista a gerente general.....	33
Tabla 3 - Entrevista al contador.....	36
Tabla 4 - Entrevista a jefe de cobranza	39
Tabla 5 - Entrevista al asistente de cobranza.....	42
Tabla 6 - Configuración del sistema.	46
Tabla 7 - Control de las cuentas por cobrar.....	47
Tabla 8 - Incobrabilidad de la cartera.	48
Tabla 9 - Notificación al cliente deudor.....	49
Tabla 10 - Persona u área para el cobro de clientes.....	50
Tabla 11 - Presupuesto de recaudación.....	51
Tabla 12 - Manual de funciones y procedimientos.....	52
Tabla 13 - Estado de flujo de efectivo mensual.....	53
Tabla 14 - Análisis de la cartera e incobrabilidad.	54
Tabla 15 - Registro o control del deterioro en la cartera.....	55
Tabla 16 - Gestión de las cuentas por cobrar con un impacto negativo a la liquidez.	56
Tabla 17 - Aplicación de mejoras en la gestión de la cobranza.	57
Tabla 18 - Estado de situación financiera –Distribución y variación porcentual de los años 2015 al 2017	58
Tabla 19 - Indicadores financieros y liquidez periodo 2016 – 2017	61
Tabla 20 – Estado de resultados integrales periodo 2016 – 2017	64
Tabla 21 – Valores pendientes de cobro en % del periodo 2017	65
Tabla 22 - Alternativas para promover el pago de los clientes según su trayectoria.....	70
Tabla 23 - Porcentajes e saldos vencidos al año 2017	73
Tabla 24 - Cartera vencida al año 2017	74
Tabla 25 - Método basado en la antigüedad de las cuentas x cobrar.....	75
Tabla 26 - Asiento contable para dar de baja el valor de la provisión.....	75
Tabla 27 – Afectación de la provisión a los EF para el año 2017	76

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 - Árbol del problema	6
Figura 2 - Situación Financiera	20
Figura 3 - Usuarios de los estados financieros.	21
Figura 4 - Configuración del sistema.	46
Figura 5 - Control de las cuentas por cobrar.	47
Figura 6 - Incobrabilidad de la cartera.	48
Figura 7 - Notificación al cliente deudor.	49
Figura 8 - Persona u área para el cobro de clientes.	50
Figura 9 - Presupuesto de recaudación.....	51
Figura 10 - Manual de funciones y procedimientos.....	52
Figura 11 - Estado de flujo de efectivo mensual.	53
Figura 12 - Análisis de la cartera e incobrabilidad.	54
Figura 13 -Registro o control del deterioro en la cartera.	55
Figura 14 - Gestión de las cuentas por cobrar con un impacto negativo a la liquidez....	56
Figura 15 -Aplicación de mejoras en la gestión de la cobranza.	57
Figura 16. Proceso actual para gestionar la cobranza.	68
Figura 17. Proceso mejorado para gestionar la cobranza.....	69

-

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista a gerente general	83
Anexo 2. Entrevista a contador.....	84
Anexo 3. Entrevista a jefe de cobranza	85
Anexo 4. Entrevista a asistente de cobranza	86
Anexo 5. Modelo de encuesta	87
Anexo 6. Análisis de cuentas por cobrar.....	90

RESUMEN

De acuerdo al estudio planteado en el presente proyecto la finalidad que persigue es determinar la incidencia y el impacto del deterioro de la cartera en la presentación de los Estados Financieros de la compañía Medec S.A. como mejora al cumplimiento de la normativa vigente y la recuperación de cartera por cobrar.

Es frecuentemente que muchas empresas nacionales presenten grandes vacíos al determinar políticas y estándares, para presentar un conveniente y efectivo servicio de cobro y recuperación de su cartera vencida, originando un permisible inconveniente en el incremento económico de las mismas, por lo citado es frecuente que no se considere realmente el estado de la cartera vencida, consecuentemente no tienen claro cómo se encuentran los valores individuales y fechas límites de cobro de los clientes.

De ahí que se hace transcendental puntualizar políticas y procesos contables guardando y observando las normas NIC 37 y NIIF 9, aceptadas en el país de cómo tratar el deterioro de las cuentas por cobrar para pymes, provisionando un valor razonable para mantener un balance de saldos saneado en beneficio de la estabilidad económica de las empresas.

El plan presentado en este trabajo investigativo, es exteriorizar una perspectiva que permita establecer la incidencia en los estados financieros en la empresa al contar la provisión de un valor establecido para las cuentas incobrables en los estados financieros de la empresa Medec S.A., justificando así la aplicación del método contable utilizado como ejercicio que demuestra la injerencia negativa o positiva en el tratamiento del deterioro de la cartera de cuentas por cobrar.

En definitiva y como conclusión, las recomendaciones dadas, se apoyan en los juicios y fundamentaciones recolectados en la metodología del estudio del proyecto y en el análisis realizado a los estados financieros y a las opiniones de los usuarios que intervienen en el proceso esencial dado al tratamiento de las cuentas por cobrar, resultando un esquema para controlar las políticas crediticias dando lugar a mantener una cartera sana financieramente de la empresa.

Palabras clave: deterioro de cartera, medicina prepagada, incidencia, estados financieros

ABSTRACT

According to the study proposed in this project, the purpose is to determine the impact and impact of the deterioration of the portfolio in the presentation of the financial statements of the company Medec S.A. as an improvement to compliance with current regulations and the recovery of receivables.

The national companies frequently tend to present the lack of policies for a convenient and effective service of collection and recovery of past due loans, causing a potential disadvantage in the economic increase of the same, therefore, it is common that the state of the past due portfolio, consequently of the individual values and collection deadlines.

Hence, it is important to have the appropriate accounting processes keeping and observing the NIC 37 and IFRS 9, accepted in the country to deal with the deterioration of accounts receivable for SMEs, providing a reasonable value to maintain a balance of healthy balances in profit of the economic stability of companies.

The plan presented in this research paper is to externalize a perspective that allows establishing the tax incidence offered by the provisions of uncollectible accounts in the financial statements of the Medec S.A. company, justifying the application of the accounting method used as an exercise that demonstrates the negative interference or positive in the treatment of the impairment of the accounts receivable portfolio.

Ultimately and as a conclusion, the recommendations are based on the judgments and arguments collected in the methodology of the study of the project and in the analysis made to the financial statements and the opinions of the users that intervene in the essential process given to the treatment of the accounts receivable, resulting in a scheme to control credit policies leading to maintain a financially healthy portfolio of the company.

Keywords: portfolio impairment, prepaid medicine, incidence, financial statements

INTRODUCCIÓN

Medec S.A. como entidad en sentido de responsabilidad social es de gran aporte a la sociedad a través de la oferta de servicios médicos de calidad otorgados bajo parámetros de ética y compromiso con la salud; sin embargo, para su permanencia en el mercado es importante que posea controles óptimos en sus operaciones. En el caso de las cuentas por cobrar, no se observa políticas y controles claros que minimicen el riesgo de cartera vencida, para lo cual se debe contemplar el uso de las normas NIC, vigentes.

Las empresas ecuatorianas generalmente presentan carencias al implementar y hacer cumplir las políticas al momento de establecer un eficaz modo de recuperación de la cartera, originando un severo inconveniente en cuanto al crecimiento económico de las mismas, por ende, es frecuente que no se considere realmente el estado de la cartera vencida, consecuentemente no tienen claros donde se encuentran los valores individuales y fechas límites de cobro a los clientes.

Uno de los hechos más importantes es que la Ley de medicina prepagada emitida el año 2016 impide que se rechacen clientes potenciales de alto riesgo, lo cual afecta la recuperación de la cartera si se suma a ello el control poco riguroso de la cartera vencida. Cabe señalar que luego de tres meses de permanecer impago el contrato es dado de baja, debiéndose notificar al cliente para su validación; sin embargo, existen aún cuentas vigentes a pesar de superar el periodo de tiempo indicado, por lo que urge aplicar políticas que ayuden a mejorar el deterioro de las cuentas de la empresa.

Estos problemas no se deben a la inexistencia de un área encargada de la gestión, más bien a que las funciones no están adecuadamente establecidas, sumada a la no disponibilidad de herramientas que favorezcan el control. Por otro lado, tampoco se realiza la provisión por cuentas incobrables, teniendo en cuenta que al no dar un seguimiento óptimo a los contratos se ha tenido que dar el servicio a clientes en estado de morosidad, incluso superior a tres meses.

Las tecnologías tampoco están siendo aprovechadas, aumentando aún más la carga del personal encargado de las cuentas por cobrar. En base a estos hallazgos se pudo determinar

que no existe un control adecuado de estos valores, afectando a la liquidez de la compañía y respaldando por ello la aplicación de mejoras al problema estudiado.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se aborda el problema desde el siguiente contexto ¿De qué forma el deterioro de la cartera en la compañía Medec S.A. incide en la presentación de sus Estados Financieros?

Como finalidad principal del estudio se planteó: Determinar la incidencia y el impacto del deterioro de la cartera en la presentación de los Estados Financieros de la compañía Medec S.A. como mejora al cumplimiento de la normativa vigente y la recuperación de cartera por cobrar.

Teniendo como principal meta mitigar los riesgos derivados del problema abordado, se plantea como posible solución una estrategia para el tratamiento de recuperación de cartera basada en normativas contables y control de las políticas de ajustes de cartera en la empresa Medec S.A. para el ejercicio fiscal 2017.

El presente trabajo se referencia en 4 capítulos, de acuerdo al siguiente resumen:

Capítulo I, Diseño de la investigación, se aborda principalmente partiendo del problema a tratarse y se realiza la respectiva formulación que acompaña a la contextualización sistemática y es de donde se trazan los objetivos a nivel general, así como también a nivel específico, de acuerdo a la delimitación y líneas de investigación.

Capítulo II, Marco Teórico, en este capítulo se ahonda en los referentes teóricos en lo que respecta al deterioro de las cuentas y su incidencia en los estados financieros, conceptuales y parámetros legales que sostienen al objeto investigativo y que a su vez sustentan la propuesta que es una integración sistémica de acuerdo a la obtención de resultados de la investigación.

Capítulo III, Metodología Investigación, en este capítulo se exponen los compuestos investigativos, el enfoque, tipo de investigación y se plantean las técnicas que contribuyen a la obtención de la información a partir de una muestra.

Capítulo IV, Informe técnico o propuesta, en este capítulo se plantea un marco de solución al problema previamente analizado, tratado, estudiado mediante métodos y técnicas a nivel científico y se proyecta un posible escenario financiero en beneficio de Medec S.A.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Deterioro de la cartera en el sector de la medicina prepagada y su incidencia en los estados financieros.

1.2. Planteamiento del problema

En el contexto de la salud, los servicios son considerados como esenciales y deben ser óptimos para beneficio de la sociedad. A partir de los referentes planteados por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), en el siglo XXI los gobiernos se han comprometido a la mejora del servicio de salud, lo cual implica un mayor acceso a instituciones médicas, medicamentos, mejor preparación de los profesionales, acuerdos para el financiamiento entre naciones, entre otras.

Ecuador también es uno de los países comprometidos con esta iniciativa. Esto se muestra no sólo en la Constitución de la República del año 2008 sino también en el Plan Nacional de Desarrollo para el gobierno en curso (2017 – 2021). Sin embargo, las instituciones estatales por sí mismas, no pueden atender al 100% las necesidades de salud en la población, por lo cual existen las entidades de salud privadas.

A diferencia de las entidades estatales, mismas que suelen atender un volumen elevado de pacientes y lo que influye en la satisfacción del público, las instituciones privadas se caracterizan por una atención ágil a cambio de un pago, siendo una opción para la población. De acuerdo a Red Seguros (2017) esto ha permitido que la demanda de servicios de salud en los últimos años aumente, saturando las entidades de salud pública, lo cual sumado a la existencia limitada de especialistas para el tratamiento de enfermedades y el tiempo que deben esperar para recibir una atención oportuna, ha motivado que se contraten servicios privados de salud con mayor frecuencia.

Las limitantes mencionadas en la salud pública han construido una imagen poco adecuada del servicio en entidades estatales, aumentando como consecuencia el número de atención en entidades privadas. Esto se menciona en una publicación realizada dentro del sitio web del (Diario La Hora, 2017) donde se añade que la salud privada ha ido mejorando también la calidad de su servicio, ubicándose entre ellas las compañías ofertantes de servicios de medicina prepagada, mismas que funcionan de tal forma que el cliente paga cuotas anticipadas para cubrir alguna eventualidad futura, sirviendo como un seguro.

Sin embargo, dentro de las entidades que ofrecen el servicio de medicina prepagada no se ejecutan procesos adecuados, entre ellos los relacionados a la gestión de la cartera por cobrar. Por ello es vital mejorar los procesos internos en toda entidad, debiendo para ello determinar si el proceso actual agrega valor, es decir si funciona en forma adecuada y asegura el desarrollo sostenido de la entidad (Pino, M. 2015, pág. 67).

Al hablar de la cartera por cobrar se hace referencia a las deudas que los clientes mantienen con una empresa y se originan por la venta del producto en el cual se especializa la institución. Dichas cuentas son el componente principal del flujo del efectivo y que de no cobrarse afectarían directamente al curso normal de las operaciones diarias, originándose por la venta de un servicio (Moreno, J. 2014, pág. 82).

Por ello las empresas, incluyendo las de servicios, innovan y mejoran sus operaciones para reducir los riesgos de liquidez y facilitar el logro de objetivos trazados. El no gestionar sus procesos, especialmente aquellos relacionados a la liquidez, podría ocasionar graves pérdidas económicas y en el peor de los casos, el cese de las operaciones. Entre los procesos claves están la asignación de créditos a clientes y la gestión de cobranza para la recuperación de cartera.

En este estudio se toma como objeto de estudio a la compañía de medicina pre-pagada Medec S.A., misma que ha presentado un deterioro en su cartera, además de no realizar la respectiva provisión. Esto ha ocasionado que los estados financieros muestren valores irreales, una información contable inexacta y que las obligaciones en el corto plazo representen un mayor esfuerzo para ser cubiertas.

Es de gran importancia mantener una gestión adecuada de las cuentas por cobrar, siendo las políticas de cobro necesarias para el control de estos valores. No obstante, aunque se mantengan dichas políticas, no son una garantía del 100% de confiabilidad de la recuperación de la cartera, si es que no se revisan de forma constante y se adaptan a determinadas temporadas, pudiendo inclusive generar faltantes de efectivo, ante la carencia de mantenimiento (Pacheco C. , 2015, pág. 120).

Sin embargo, se debe considerar que mientras mayor sea el plazo de un crédito, mayor será el número de cuentas por cobrar y, por ende, las cantidades a provisionar en sus balances. De esta manera, menciona que la disponibilidad limitada de efectivo en el corto plazo pone en riesgo el cumplimiento óptimo de las obligaciones inmediatas y la inversión. En el peor de los casos, el exceso de morosidad puede provocar la desaparición de empresas, especialmente PYMES (Brachfield, 2015, pág. 98).

La provisión tiene como finalidad principal suministrar un colchón financiero para contrarrestar el efecto adverso de las facturas de clientes en estado pendiente de pago y considerando períodos prolongados, indicando que la principal limitante de la empresa estudiada es la no realización de dicha provisión, además de una gestión poco adecuada de la cartera que podría afectar su permanencia en el mercado, buscando aportar este proyecto a la mejora de la problemática mencionada.

1.2.1. Árbol de problema

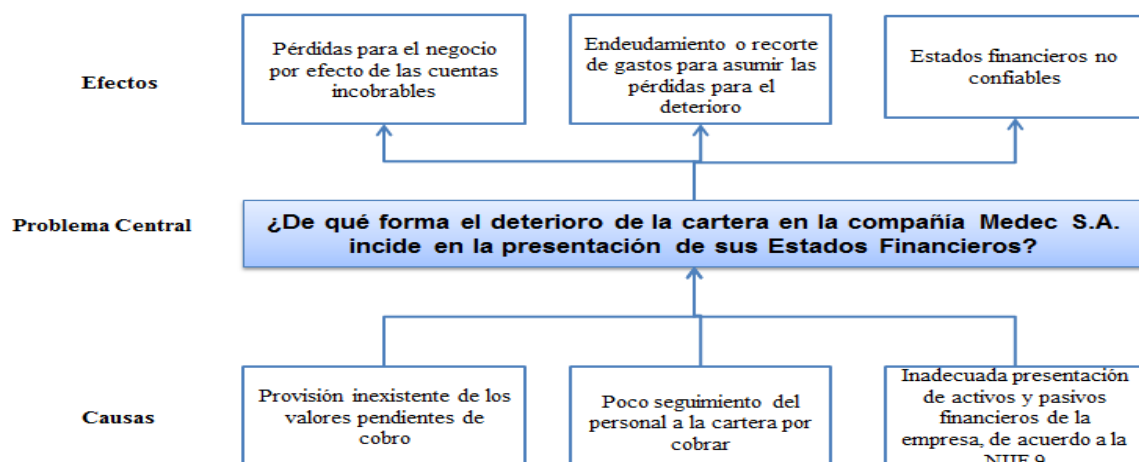


Figura 1 - Árbol del problema
Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

1.3. Formulación del problema

¿De qué forma el deterioro de la cartera en la compañía Medec S.A. incide en la presentación de sus Estados Financieros?

1.4. Sistematización del problema

Algunas de las interrogantes en esta investigación corresponden a:

- ¿Qué efecto tiene la provisión por deterioro de cartera en los Estados Financieros de la entidad?
- ¿Cuáles son los procesos actuales para la gestión de la cartera y los plazos estimados de recuperación?
- ¿Cuál es el tratamiento contable de la cartera y de qué manera incide en el riesgo de liquidez en la compañía?

1.5. Objetivo general

Determinar la incidencia y el impacto del deterioro de la cartera en la presentación de los Estados Financieros de la compañía Medec S.A. como mejora al cumplimiento de la normativa vigente y la recuperación de cartera por cobrar.

1.6. Objetivos específicos

- Conocer el efecto de la provisión por deterioro de cartera en los Estados Financieros de la entidad para su presentación basada en las normas vigentes.
- Evaluar los procesos actuales para la gestión de la cartera y los plazos estimados de recuperación.
- Aplicar el tratamiento contable a la cartera y su incidencia en el riesgo de liquidez que mejore el cumplimiento de la normativa vigente y la recuperación de cartera por cobrar.

1.7. Justificación

Este estudio se justifica debido a que la empresa mencionada presenta limitantes no solo a nivel de la gestión de su cartera, sino también en la presentación adecuada de los estados financieros, mismos que no están sujetos a la normativa vigente al excluir la provisión de cuentas por cobrar. Según el planteamiento de la International Accounting Standards Board en las normas internacionales de contabilidad se refleja la necesidad de realizar provisiones por deterioro del valor en ciertos activos, incluyendo aquellos casos donde existen deudores de dudoso cobro, es decir de cuentas por cobrar, mismas que no han sido provisionadas en la empresa estudiada (IASB, 2013, pág. 2).

En Ecuador las normas contables internacionales han sido adoptadas para presentar los estados financieros, esto desde el año 2012, por lo cual deben tomarse en consideración su contenido para evitar sanciones por parte de los entes reguladores (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014, pág. 8).

Incluso en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno emitida por la Asamblea Nacional se indica que las provisiones por créditos incobrables deberán realizarse sobre el 1% anual de las cuentas por cobrar en la empresa, añadiendo que dicho monto acumulado no puede superar el 10% del total de dicha cartera. Además de ser la provisión deducible del impuesto a la renta, reduciendo el impuesto a pagar (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015, pág. 18).

En base a lo planteado es necesario llevar a cabo el presente proyecto, aportando mejoras basadas en la realidad de la entidad, evitando la falta de liquidez y el desarrollo de actividades poco eficientes que en un futuro pueden afectar la supervivencia de la entidad. Así mismo, Medec S.A. es una entidad de salud privada, cuya permanencia en el mercado ayudará al acceso de estos servicios al público, aportando a la reducción de la demanda en la población.

Como tal este estudio se liga al Plan Nacional de Desarrollo emitido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, donde se puntualiza como uno de los objetivos impulsar la competitividad para un crecimiento económico sostenible, lo cual se logrará si las empresas cuentan con procesos óptimos, además de instrumentos financieros que muestren

información real de sus operaciones para la toma de decisiones efectivas (SENPLADES, 2017, pág. 80).

1.8. Delimitación del problema

Campo: Contable

Área: Crédito y cobranza

Periodo: 2017

Sector: Medicina prepagada

Empresa: Medec S.A.

Tema: Deterioro de la cartera en el sector de la medicina prepagada y su incidencia en los estados financieros.

Dirección: Guayaquil. Edificio Cofín: Av. Francisco de Orellana y Av. Juan Tanca Marengo.

1.9. Idea a defender

Se considera que, al aplicar el procedimiento pertinente a la cartera vencida, esto aportará a mejorar la presentación conveniente de los estados financieros en virtud de que estos reflejen la situación real de la compañía Medec S.A. y que agreguen valor para la toma de decisiones. Para que una empresa pueda mantener un nivel adecuado de liquidez debe gestionar en forma eficiente sus cuentas.

1.10. Línea de investigación Institucional/Facultad

En alineación a los parámetros y bases para la presentación de proyectos de investigación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, se toman como referencias en cuanto a línea de investigación institucional: “Desarrollo estratégico empresarial y emprendimiento sustentables” y como línea de la facultad de administración: “Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación” (ULVR, 2019).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes investigativos

Las bases teóricas por diversas fuentes permiten el desarrollo de la investigación y los aspectos que intervienen en el tema.

Medec S.A. es una empresa que surge a partir del año de 1997, y se forma por la decisión de un grupo de reconocidos médicos, los cuales consideraron la necesidad de implantar un nuevo concepto en la medicina Prepagada en el Ecuador, otorgándole a sus clientes un acceso a la atención médico – hospital a un valor razonable, proveer productos en el segmento de la Salud que ayuden a los afiliados mantener un estilo de vida que brinde bienestar, seguridad y tranquilidad a las familias, cumpliendo con parámetros de calidad de Organismos Nacionales.

La compañía en el transcurso de los años ha innovado sus productos con el objetivo de incrementar la cartera de clientes para solventar futuros gastos de los usuarios y mantener una rentabilidad estable en la compañía. En base al giro del negocio se procedió a un análisis e investigación de las cuentas por cobrar y su deterioro.

Las fuentes que se utilizaron para la elaboración de este proyecto fueron: trabajos de investigación, libros contables, financieros, entre otros especializados en el tema del deterioro de las cuentas por cobrar y su incidencia en la presentación de los estados financieros.

El estudio realizado por (Correa, 2016, pág. 2) denominado “Determinantes de la pérdida esperada en la cartera de clientes de una institución prestadora de servicios de salud”, indica que los modelos para cuantificar el deterioro de la cartera han ido en constante evolución a lo largo de los años.

La compañía Medec S.A., no cuenta con indicadores que le permitan constatar la gestión de la cartera, la deserción de los clientes y entre otras variables de gran importancia para la empresa.

El estudio realizado por Sandoval denominado “Modelo de gestión de cartera para las empresas de medicina prepagada de Quito” analizó la cartera vencida de la población que es asegurada por las instituciones médicas pre-pagadas de Quito cuyo objetivo es emplear el modelo de Markowits para poder determinar el impacto del no pago y la influencia financiera que ocasiona esta causa en las empresas (Sandoval, L. 2015, pág. 20).

De acuerdo a este estudio, la problemática más común que suele surgir es atender a la salud en el sector público, la demanda de salud promueve a mejorar los sistemas que son destinados para este sector. El presupuesto para este sector tuvo un incremento del 300% que tiene como inversión anual aproximadamente unos \$3.300 millones (Sandoval, L. 2015, pág. 5).

El problema base radica es el déficit de la gestión de la cartera, en el estudio se tomó como referencia al Instituto Mediecuador Humana S.A. cuyos directivos informan que dentro del periodo 2009 hasta el 2012, los activos aproximadamente constan con el 74% siendo este el rubro más significativo de las cuentas por cobrar de los clientes, estos incrementan a 8,56 millones de dólares y representa el 67,70% de los activos corrientes (Sandoval, L. 2015, págs. 5-6).

Como resultado la cartera vencida de la empresa hasta el 31 de julio del 2013 fue catalogada en un 80, 64% como irrecuperable, representado una pérdida para la empresa. Lo ideal siempre es provisionar y recuperar la cartera, ninguna empresa está exenta de sufrir este contratiempo, pero la falta de pago de los clientes va a ocasionar un impacto grave al estado financiero de la organización.

De esta manera, aunque la idea es mantener políticas y procedimientos que aporten a la recuperación efectiva de la cartera, es necesario provisionar las cuentas por cobrar para reducir el impacto de la pérdida al catalogar los valores como incobrables, mismos que deberán ser cargados al gasto. Cabe señalar que esta provisión es obligatoria por ley.

El proyecto realizado por (Aguirre, 2015, pág. 13) que tuvo como objetivo definir un modelo para como beneficio a la liquidez de la empresa, este enfocado en la recuperación de cartera ya que se han gestionado de forma inadecuada.

En dicho estudio se expone que: La Corporación Inmedical oferta servicios de seguros médicos, considerándose una de las entidades más importantes en el mercado, pero podría mejorar si se mantuviera un manejo adecuado de los recursos financieros, siendo específicamente la recuperación de la cartera y cobranzas. Dentro de determinadas entidades existe un departamento encargado de la cobranza, manteniendo un periodo de cobro favorable y con políticas que no afecten a las ventas, lo cual es un punto débil de Medec S.A., y la entidad referenciada (Aguirre, 2015, pág. 13).

Como recomendación el autor plantea establecer la estructura del departamento para la gestión del cobro, contratar al personal idóneo para el desempeño de estas funciones en el área, garantizando de esta forma un mejor tratamiento a las cuentas por cobrar, definición y aplicación adecuada de las políticas de cobro, manteniendo con ello un nivel adecuado de valores por cobrar sin poner en riesgo la liquidez de la empresa.

En los estudios tomados como referencia se pudo conocer que la gestión poco adecuada de las cuentas por cobrar es un problema con efectos negativos para una empresa si se prolonga esta situación en el tiempo, afectando a la liquidez y peor aún si no se provisionan los valores para reducir el impacto del deterioro de la cartera. Para ello, los autores de estos estudios han establecido como propuesta estructurar departamentos especializados para el cobro, diseño de políticas o mejoras de las mismas e incluso la adopción de modelos especializados.

2.1.2. Antecedentes y evolución de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar se remontan en la edad media, donde el comercio alcanzó los niveles altos de negociación. A causa de esto el comerciante se veía amenazado por los hurtos y atracos que se cometían día a día. Como consecuencia de estas amenazas se implementaron mecanismos que les permitieron resguardar la seguridad de su dinero, dando origen a los créditos o documentos que certificaban los valores en los cuales se pactaba en la negociación (Álvarez, 2016, pág. 31).

A lo largo de los años, las grandes empresas se han visto en la necesidad de buscar una manera de poder financiarse y adquirir sus productos para seguir laborando, pero con un plazo de pago extenso. Las cuentas por cobrar tuvieron origen gracias a los distintos créditos mercantiles que tiende a realizar una empresa.

Una cuenta por cobrar nace cuando el cliente solicita un crédito y esta solicitud tiende a analizarse de una forma detallada, posteriormente cuando la solicitud haya sido aprobada el cliente está en el derecho de solicitar el servicio ofrecido dentro del tiempo que estipula la empresa, así mismo cabe mencionar que una vez culminado y superado el tiempo límite del pago, en las políticas de cobros la empresa que emite el crédito, está en toda la obligación de exigir el pago por los bienes o servicios que haya adquirido.

2.1.3. Activos.

Activo es un sistema edificado con bienes y servicios, con capacidades funcionales y operativas que deben mantenerse durante el ejercicio y desarrollo de cada actividad socio-económica específica. Los activos de las empresas fluctúan en base a la naturaleza de la actividad desarrollada.

El Marco Conceptual para la Información Financiera del IASB (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad), emitido el 1 de enero de 2012, establece la siguiente definición:

«Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos».

2.1.4. Definición de cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son aquellos valores que adeudan terceras personas a una entidad. Tomando como referencia a (Cardozo, 2015, pág. 47) existen dos clases de cuentas por cobrar: las que son derivadas de la actividad comercial de la empresa y las que no corresponden a ninguna actividad con relación de la empresa. De esta forma, Medec S.A. tiene una cartera por cobrar originada por actividades ordinarias.

Las cuentas por cobrar que una empresa mantiene, son la suma de dinero que sus clientes deben entregarle por la venta de bienes o prestación de servicios, ya sea para su uso o consumo. Al hablar de las cuentas por cobrar no provenientes del giro normal del negocio se hace referencia a aquellas cuyo origen se debe a préstamos otorgados a los empleados o anticipos de dinero dados a su talento humano.

2.1.5. Clasificación de las cuentas por cobrar.

Para una mayor explicación sobre las cuentas por cobrar se consideró incluir este apartado, la clasificación a las cuentas por cobrar de acuerdo a (Solorio, 2012, pág. 22):

- **Cuentas por cobrar comerciales**, siendo aquellas que poseen su origen en las ventas de la mercadería o la prestación de los servicios de una entidad, otorgándose para ello un crédito.
- **Cuentas por cobrar no comerciales**, son aquellos que tienen su origen de otra fuente que no sea la venta o prestación de servicios, se derivan en dos: cuentas por cobrar a empleados (son las cantidades que los trabajadores solicitan como anticipo de su sueldo en un período adelantado a la fecha en la cual se paga la remuneración) y cuentas por cobrar entre compañías (son las cantidades que debe una empresa a otra, pero perteneciente a la misma entidad).

Cabe destacar que estas cuentas son activos corrientes y por ende deben ser colocadas en él debe y se presenta en el balance con el valor neto, es decir una vez restado si tuviera descuentos.

2.1.6. Políticas de las cuentas por cobrar.

Existen políticas referentes a las cuentas por cobrar las cuales son de crédito y cobranza. En base a esto, (Morales & Morales, 2014, pág. 164) indican que las políticas de crédito deben incluir circunstancias que permitan tener un límite de cuentas por cobrar, los escritos deben ser claros, concisos, objetivos y realistas para evitar confusiones o problemas a futuro para la empresa que otorga el crédito.

Cuando las personas cumplen con los requisitos designados en las políticas pasan a ser clientes y estos deben incluirse en una base en la cual actúa la administración del crédito. Existen políticas para cada área de una empresa: ventas, compras, producción, crédito y cobranza, ente otras. Los aspectos que tienden a establecerse dentro de las políticas son:

- Tiempo
- Plazo
- Descuento por anticipo de pago
- Descuento por volumen
- Descuento por artículos en demanda

El proceso que por lo general se lleva a cabo una vez iniciada la petición de crédito por el consumidor es: establecer los estándares de crédito luego las condiciones de crédito y por último establecer una política de cobranza.

De esta forma Medec S.A. debe asegurar mantener políticas de crédito que permitan evaluar si una cuenta por cobrar futura es riesgosa o su recuperación es factible, incluyendo para ello, además de establecer los plazos para el pago, los intereses de ser necesarios y las cuotas a cancelar por efecto del crédito solicitado. Así mismo, (Morales & Morales, 2014, pág. 165) añaden que las políticas de cobranza son aquellos procesos en lo que una empresa cobra los créditos otorgados a sus clientes. El fin del área de cobros en una empresa es recibir el dinero de los créditos otorgados de los productos que adquirieron en el pasado.

Existen algunos factores que afectan el procedimiento del área de cobros entre ellos están: El capital que posee la empresa, la competencia y sus estrategias, tipo de mercadería y las clases de clientes. En las políticas de cobro se concluyen que deben incluir elementos para manejar de una forma correcta los cobros: condiciones de venta y las políticas racionales (conceden créditos a plazos razonables según el estado monetario del cliente).

De esta forma Medec S.A. debe considerar una serie de actividades que le permitan al personal responsable asegurar la recuperación de la cartera, detallando las acciones para

recordar las deudas a sus clientes, los intereses por mora de ser el caso, alternativas que en caso de una deuda vencida aseguren el cobro de los valores, entre otras.

2.1.7. Control interno de las cuentas por cobrar.

El control interno es un conjunto de actividades que una empresa pone en práctica para reforzar sus tareas laborables con el fin de brindar un adecuado desenvolvimiento y mejorar su actividad financiera. Para ello, debe existir una excelente administración en la empresa, debiendo recibir el área de cuentas por cobrar la mayor atención ya que de esta depende el ingreso de dinero y el procedimiento apropiado para realizar el cobro.

Los controles internos en el área de cuentas por cobrar deben ser fortalecidos por una serie de funciones que ayudan a desarrollar la actividad de una forma más eficiente y con margen de error bajo. Siendo sus funciones principales (Fonseca, 2012, pág. 78):

- Control de pedidos
- Revisión de la situación financiera de clientes que solicitan el crédito.
- Aprobación del crédito.
- Entrega de mercadería.
- Facturación adecuada.
- Verificación del plazo establecido de pago.
- Contacto telefónico una vez vencido el plazo de pago.

Estos puntos deben ser tomados en consideración por la empresa Medec S.A. para poder otorgar créditos, siendo importante así mismo establecer políticas que ayuden a reducir el riesgo para la incobrabilidad de la cartera, analizar la antigüedad de la misma y la cobrabilidad que esta ha mantenido a través del tiempo.

La administración, seguimiento y control de las cuentas por cobrar es una herramienta importante en la que se involucra los departamentos de crédito y cobranzas trabajando en conjunto con el departamento financiero esperando que se optimice el capital de trabajo dando como resultado un alto índice al valor de la empresa.

Si bien es cierto, existen compañías que mantienen políticas de crédito, pero tienden a volverse flexibles, dando de esta manera un alto costo al mantener estos créditos y elevando el riesgo de generar pérdidas en las cuentas incobrables.

2.1.8. Deterioro de valor de las cuentas por cobrar.

Para (Filgueira, 2018) el deterioro hace referencia a la pérdida de valor económico que incide sobre un activo y que requiere de su reconocimiento y medición, considerando lo expuesto una cuenta incobrable se considera como un deterioro del activo, aplicando en el caso de estudio, sería la cuenta por cobrar.

Desde un contexto más sencillo, es posible afirmar que se da en el escenario de que un cliente se rehúsa a realizar la cancelación de una o un grupo de facturas, esto incide de forma particular en el deterioro en cartera, dado que produce un efecto adverso financiero a modo de pérdida y se vuelve necesario aplicar el descuento de este valor en las cuentas por cobrar de la empresa, viéndose reflejado este valor como un gasto al registrar una cuenta incobrable.

En la práctica de buenas prácticas financieras, las normas tributarias recomiendan y brindan a su vez la oportunidad de deducir a partir de una provisión conceptualizada como deudas de dudoso o difícil recaudo, la cual puede calcularse en afectación de la utilidad dentro de un ejercicio fiscal determinado. En lo concerniente a la contabilidad, la norma para microempresas no es muy explícita al respecto limitándose a exigir que, en el escenario certero de que no se pueda recuperar una cuenta por cobrar, entonces se deberá establecer una cuenta que evidencie el deterioro en calidad de provisión y que esta se reduzca de forma respectiva de las cuentas por cobrar.

2.1.9. Cuentas incobrables y su provisión.

Se considerar como cuentas incobrables a todas aquellas cuentas que representen una pérdida para la empresa a efecto del impago de las mismas, por parte de sus clientes, en base a créditos que les hayan sido otorgados por la venta bienes o servicios. De acuerdo al planteamiento de (Moreno J. , 2014, pág. 88) una cuenta debe considerarse como incobrable una vez que haya transcurrido un año desde la fecha que se comenzaron a ejecutar los cobros. En este punto, el establecimiento de un procedimiento para recuperar una cuenta incobrable

se vuelve vital y su diseño debe seguir un estricto y riguroso análisis sobre todo para aquellas empresas que ofertan sus productos bajo esta modalidad.

De forma planificada considerando evitar problemas a futuro, un grupo considerable de empresas emplean sistemas de provisión, en donde para calcular dicha provisión se usa por lo general tres métodos:

- Cancelación directa
- El cálculo y;
- La estimación.

Desde el enfoque de la provisión las cuentas incobrables, su tratamiento a modo de cuenta es una salvaguardia que establecen las empresas. Este tipo de cuenta tiene como función principal, brindar un colchón financiero contra las facturas de clientes que se encuentren en estado pendiente de pago en un periodo prolongado de tiempo. Dichas empresas deben mantener un registro detallado en el cual se registre la cantidad de reservas que se reportan a la cuenta de las evaluaciones de los clientes con altos riesgos y la probabilidad de que estos no podrán cancelar las facturas.

2.1.10. Ratios para evaluar las cuentas por cobrar

Mediante un indicador financiero se puede determinar y evaluar el tiempo en el cual las cuentas por cobrar deben hacerse efectivas, en otras palabras, permite conocer el tiempo que la empresa estima tomarse para regularizar la cobranza de la cartera a clientes, evaluando las ventas realizadas a crédito lo cual implica un costo financiero. Existen dos ratios financieros que evalúan las cuentas por cobrar y que de acuerdo a (Baena, 2014, pág. 157) estos son el periodo promedio de cobro y la rotación de las cuentas por cobrar.

De este modo, el periodo promedio de cobro es un ratio de las cuentas por cobrar que indica los días en los cuales una empresa se demora en hacer efectivo las cuentas por cobrar. Es importante emplear este ratio en una entidad ya que permite tener conocimiento en el desenvolvimiento del área de cobros y saber si se están efectuando con normalidad.

La fórmula que por lo general se usa para calcular el periodo promedio de cobro es multiplicando las cuentas por cobrar comerciales por 365 (días del año), dividiendo el resultado para las ventas anuales. Otro ratio es la rotación de cuentas por cobrar que puede ser una herramienta sumamente valiosa para el adecuado análisis de las cuentas por cobrar, se lo calcula dividiendo el monto de las ventas para las cuentas por cobrar.

Ambos ratios permiten evaluar la efectividad de los cobros, sin embargo, mientras más alto sea el periodo promedio de cobro más deficiente será la recuperación de un crédito, siendo distinto con la rotación de las cuentas por cobrar, resultando favorable los valores altos y demostrando que existe una rápida recuperación de las cuentas por cobrar.

2.1.11. Situación financiera.

La situación financiera es una proyección económica que tiene una empresa hacia el futuro. De acuerdo a (Pacheco J. , 2014, pág. 20) para poder evaluar la situación financiera de una empresa se requiere procedimientos que se basan en documentos contables como lo es el balance general, que también se puede denominar como estado de situación financiera. La ejecución de estos documentos o reportes contables deben tener solvencia, estabilidad y ser comprobables para poder presentarlos con los parámetros establecidos por la ley.

El análisis de estos reportes permitirá tener conocimiento sobre la situación económica de la empresa y a su vez ayuda a la toma correcta de decisiones respecto con las falencias que arroje el análisis. El estado de situación financiera o balance posee una fórmula que permite realizar de una manera más fácil el respectivo análisis:

$$\text{Total de activos} = \text{Total de Pasivos} + \text{Patrimonio}$$

Las Inversiones que haya realizado la empresa representa los activos y los financiamientos para su actividad comercial lo representan los Pasivos.



Figura 2 - Situación Financiera
Fuente: (Pacheco J. , 2014)

2.1.12. Análisis financiero.

Comprende el estudio realizado a la información financiera que contiene una empresa mediante el uso de indicadores o procedimiento como lo indica la ley. De acuerdo a García (García, 2015, pág. 11) sin un análisis financiero adecuado no sería posible realizar un diagnóstico económico sobre la empresa y a su vez traería problemas en el desenvolvimiento de la actividad empresarial.

Muchos de los problemas que puede presentar una empresa se los puede controlar o evitar mediante la interpretación y análisis adecuado de sus libros contables, ya que si se está llevando a cabo una inadecuada administración de los recursos se tomarían las decisiones pertinentes para darle una solución.

El análisis además de ser relevante para los directores y responsables financieros, cumple también utilidad extendida hacia todos aquellos agentes interesados en la empresa, la situación actual y la evolución previsible de esta. Por lo tanto, es posible realizar una aproximación a partir de esa doble dimensión:



Figura 3 - Usuarios de los estados financieros.
Fuente: (García, 2015)

- **Perspectiva interna:** el análisis financiero será de gran importancia para quienes dirigen la empresa. A través del análisis podrán tomar decisiones que corrijan desequilibrios, así como analizar y anticipar tanto riesgos como oportunidades.
- **Perspectiva externa:** a todos aquellos agentes interesados en conocer la situación y la evolución previsible. Dentro de esta categorización se encuentran un grupo innumerable de agentes que consideran la evolución de la empresa como un aspecto de especial relevancia pudiendo ser: los clientes, los proveedores, los potenciales inversionistas, empleados, analistas financieros, entidades reguladoras, organismos fiscales, de índole laboral, entre otros. En definitiva, se refiere al conjunto de todos aquellos agentes económicos o sociales con interés en la empresa, de forma directa o de forma indirecta.

2.1.13. Estados financieros.

Los estados financieros son documentos que suelen ser de suma importancia para el desarrollo eficaz de una compañía cuya finalidad es recopilar toda la información económica de la empresa y poder brindar una visión general a los administradores o dueños sobre el status de la misma, para que de esta manera se efectuara la debida toma de decisiones. Para (Román, 2017, pág. 22) los estados financieros son un soporte ante la ley de los hechos económicos que realiza una empresa, siendo presentados mediante la Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera.

Los estados financieros tienen que poseer estas características para que puedan ser aceptados:

- Claros
- Aplicables
- Tener una finalidad
- Comparables
- Poseer consistencia
- Confiabilidad

Existen reportes o documentos que son básicos para el funcionamiento adecuado de una empresa:

- Estado de situación financiera,
- Estado de resultado,
- Flujo de efectivo; y,
- El estado de pérdidas y ganancias.

El análisis que se le proporciona a los estados financieros surgió con el objetivo de brindar un diagnóstico a las áreas de la empresa con problemas, previniendo posibles problemas a futuro, evaluación de la gestión empresarial, valoración de las garantías concedidas a los clientes y la selección adecuada de las inversiones.

Se establece que los estados financieros son herramientas o medios que utilizan las empresas, para dar a conocer la situación económica, financiera y los cambios experimentados dentro de un periodo determinado de tiempo.

2.1.14. Gasto.

Un gasto se considera como una salida o egreso principalmente de dinero que una empresa o persona natural desembolsa por un bien o servicio.

Existen dos tipos de gastos en una empresa y son los gastos operacionales, aquellos que garantizan un ingreso a la empresa; y no operacionales, aquellos que no garantizan un ingreso a la empresa sino una pérdida. Los gastos se clasifican en fijos, variables e inesperados (Tamayo, E., Escobar, L., & Lopez, R. 2013).

2.1.15. Impuesto a la renta.

Es un impuesto en el cual se grava la utilidad de personas naturales, jurídicas u otras entidades legales. El ejercicio comprende desde el 1 Enero hasta el 31 de Diciembre. El impuesto sobre la renta debe pagarse sobre sus ingresos restando los descuentos, costos, gastos que da como resultado su base imponible (Servicios de Rentas Internas , 2017).

2.1.16. Mejora continua.

Es un proceso empleado por la mayoría de las empresas con el único fin de poder mejorar los procedimientos, productos o servicios que otorga dicha empresa. Es un método indispensable al momento de buscar la calidad total de un producto que pueda llenar las expectativas del consumidor (Aldavert, J., Vidal, E., Antonio, J., & Aldavert, X. 2016).

2.1.17. Proceso.

Un proceso es la sucesión de pasos con la finalidad de conseguir la elaboración de un producto, tarea administrativa o un tema legal. Los procesos contienen una serie de características que les permite ser captados por las personas sin ningún problema: son definibles, repetibles, predecibles, claros y medibles (Riquelme, M. 2017).

2.1.18. Venta a crédito.

Es un tipo de operación que permite realizar los pagos a medianos o a largo plazo luego de adquirir el bien o servicio. Las compras a créditos son una de las más usadas en la actualidad ya que permite adquirir bienes a personas que por general poseen un estado monetario limitado. Las empresas que ofrecen créditos están en la obligación de entregarle al consumidor un contrato en el cual esta detallado las cláusulas referente al crédito (Escudero, M. 2016).

2.1.19. Esencia sobre la forma

Fonseca, O. (2012) describe lo siguiente: Es una frase implícita en la “representación fiel”; es decir para la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board o IASB por sus siglas en inglés) hablar de esencia sobre forma es redundar, debido que representar un hecho económico por su esencia en lugar de meramente presentarse por su forma legal es un estandarte de la Representación Fiel, de no darse ese escenario, entonces la representación de la información financiera, no se estaría realizando en forma fiel y dentro del cumplimiento de las características fundamentas en el marco conceptual. (p. 43)

El principio de esencia sobre forma se evalúa en cada una de las operaciones que efectúa la organización en el curso normal de sus actividades, con miras a la adecuada presentación del hecho particular en los estados financieros.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Cartera.

Son las deudas que los clientes adquieren con la empresa por bienes o servicios y están originadas en las ventas a crédito, ya sean estas a corto o largo plazo.

2.2.2. Provisión

La provisión es la cantidad de los recursos que tienden a ser conservados por la empresa después de haber contraído una obligación de pago, por lo general se mantiene una provisión con la única finalidad de poder solventar ese gasto sin tener problemas a futuro. Existen diferentes tipos de provisiones entre las cuales se encuentran: provisión a corto plazo, para impuestos, para reestructuraciones, patrimonio, entre otras.

2.2.3. Transacción financiera

La transacción financiera se refiere a un tipo de acuerdo realizado entre un comprador y el vendedor, en donde se realiza el intercambio de un activo contra un pago.

2.2.4. Valor razonable

Se llama valor razonable a aquel precio que arroja la venta de un activo, o así mismo al valor que se cancela por transferir un pasivo, de esta forma su convertibilidad y transacción se realiza ordenadamente entre participantes del mercado dentro del ejercicio de medición dado.

2.2.5. Deterioro de valor de cuentas por cobrar

En base a la finalización de cada periodo sobre el que se informa, la entidad debe evaluar objetivamente la evidencia de forma clara y objetiva que demuestre el deterioro del valor de los activos financieros en contraste y medición de su costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva de deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados.

2.2.6. Medicina Prepagada

La medicina prepagada es un sistema de atención integral de salud privada, las cuales ofrecen servicios de financiamiento parcial para prestaciones y beneficios de salud, con médicos, centros de atención médica, farmacias, laboratorios y clínicas habilitados para ello.

2.3. Marco legal

2.3.1. NIC 8 Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en ejercicios anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

Los requisitos de información a revelar relativos a las políticas contables, excepto los referentes a cambios en las políticas contables, han sido establecidos en la NIC 1 Presentación de estados financieros.

2.3.2. NIIF 9 Instrumentos Financieros

El objetivo de las Normas Internacionales de Información Financiera 9 parte del establecimiento de los principios hacia la adecuada presentación de activos y pasivos financieros de una empresa, organización u entidad contemplada de una forma ordenada y que contribuya a agregar valor a la toma de decisiones para los grupos de interés, siendo para el caso del objeto de estudio: principalmente accionistas y administradores, desde su diferente rol.

Esta norma indica que una partida por cobrar deberá ser reconocida como un activo cuando la entidad figura como una parte dentro del contrato, dándole esto un derecho legal a recibir efectivo. Es este el caso de la empresa Medec S.A. que tiene un contrato con sus clientes, le otorga los derechos para que esta pueda cobrar la prestación del servicio en efectivo.

Por otro lado, se indica que se reconoce una cuenta por cobrar al momento en el que se genera la venta teniéndose en cuenta que la fecha de liquidación hace referencia al pago total de la obligación por parte del cliente cuando el título sobre la propiedad es transferido. Cabe señalar que en esta norma se considera el incumplimiento, esto cuando se han producido retrasos en el pago desde el momento en el que se reconoce el derecho de cobro.

Deben considerarse como pérdidas cuando supera el periodo máximo de incumplimiento, indicándose aquellos casos cuando la morosidad alcanza los 90 días. Si bien es cierto, las cuentas por cobrar son un instrumento financiero el cual comprende la medición y reconocimiento de las mismas y deben ser tratadas bajo los parámetros de las NIIF.

2.3.3. NIC 37 referente a las provisiones.

La NIC 37 referente a “Las provisiones de activos contingentes y pasivos contingentes” (Filgueira, 2018, pág. 48) fue emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad e incluye la modificación emitidas de las NIIF hasta el 2006. En la norma se define a las provisiones como pasivos, indicando que se deben reconocer siempre y cuando se manifiesten dentro de las siguientes circunstancias (Filgueira, 2018):

- Cuando una entidad está en la obligación por cubrir de un suceso pasado.
- Cuando la entidad deba desprenderse de recursos que contengan beneficios económicos para cancelar dicha obligación
- Puede estimarse de manera fiable el importe de la deuda correspondiente

En la norma se define una obligación de las actuaciones propias de la entidad, como por ejemplo:

- Cuando la entidad haya puesto de manifiesto un patrón de comportamiento en el pasado a terceros que están dispuestos a asumir dicha responsabilidad.
- Cuando la entidad haya planteado una expectativa en favor de terceros con los respectivas responsabilidades y compromisos.

Las provisiones deben mecanizarse con fines de seguimiento de acuerdo a la fecha del balance de tal modo que refleje la estimación disponible. Cuando ya no sea probable que de las entidades vayan a salir recursos para poder cubrir sus obligaciones, la provisión deber ser objetivo de revisión para darle una solución a las problemáticas (IASB, 2006).

Por último, se indica que la provisión también hace referencia al valor que se pronostica como una pérdida de valor por el deterioro de activos que una entidad posee y cuyo cobro es dudoso. En este caso, las cuentas por cobrar se vuelven cuentas objeto de provisión.

Se debe añadir que Ecuador, mediante la Resolución No. 08.G.DSC emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2008), adopta las normas contables internacionales, exigiéndose el uso a las entidades para la presentación de sus estados financieros, requiriéndose que Medec S.A. asegure que la información financiera que presente al Estado cumpla los parámetros de las normas internacionales.

2.3.4.Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

De acuerdo al Art. 11 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno emitida por el Congreso Nacional y modificada por la (Asamblea Nacional, 2015) se indica que las provisiones para los créditos incobrables que han sido originados en operaciones en torno al

negocio, se deben realizar sobre el 1% anual de los créditos comerciales y que se encuentran en pendiente cobro.

Es necesario destacar que la provisión acumulada no podrá exceder el 10% de la cartera total. De esta forma es una obligación para Medec S.A. asegurar que sus estados financieros incluyan estos valores provisionados para evitar sanciones. A eso se le suma que las provisiones voluntarias, al igual que las efectuadas en base a las leyes orgánicas no deben considerarse en calidad de deducibles del impuesto a la renta en la parte que excedan los límites ya dichos, es decir que las provisiones dentro de los parámetros legales podrán ayudar a reducir el impuesto total a pagar al ente recaudador, siendo un beneficio al cual no accede la entidad estudiada.

En virtud de lo expuesto, el monto de las provisiones necesarias para dar cobertura a las cuentas incobrables o pérdida del valor de los activos, en las cuales debe aplicarse la deducción de la base imponible según corresponda al ejercicio.

2.3.5. Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

De acuerdo al Art. 47 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor emitido por el Congreso Nacional y modificada por la (Asamblea Nacional, 2015) indica que cuando el consumidor adquiere un bien o servicio mediante un crédito otorgado por la empresa, esta deberá informarle sobre los parámetros del mismo:

- El precio en efectivo al contado del bien o servicio
- Monto total incluido los intereses
- El número, monto y tiempo a cancelar los pagos
- La suma total del bien o servicio obtenido

De esta manera, se debe asegurar que Medec S.A. esté informando en forma adecuado a los clientes los lineamientos del crédito para evitar que se alegue un retraso en los pagos por desconocimiento por parte del deudor. A su vez, está prohibido el cobro de intereses sobre intereses, esto ya que el cálculo debe hacerse sobre el saldo del capital impago.

Las tarifas que cobren los bancos u otra persona jurídica o natural deberán ser acordadas con el prestatario al momento de otorgar dicho crédito y no podrán superar anualmente el porcentaje según la determinación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. De esta manera, en caso de determinarse políticas de crédito y cobranza para evitar la morosidad de la cartera, debe asegurarse que no estén contra lo dispuesto en esta ley.

Inclusive, las tácticas de cobro empleadas por los acreedores según el Art 49, no pueden exponer al deudor de una manera vergonzosa o a la difamación, ni a cualquier tipo de agresión psicológica o física.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

Este estudio se planteó y se desarrolló bajo el método analítico y descriptivo. Es descriptivo al realizarse la investigación con el fin de conocer el estado actual de la compañía Medec S.A. en relación a su gestión de la cartera, considerando que se ha evidenciado un deterioro en la cobrabilidad de sus valores pendientes por recuperar.

Mediante esta investigación se determinó las causas de dicho deterioro y a través de este método se buscó además describir la razón por la cual se produce la situación de estudio empleando para ello instrumentos de investigación. Respecto al método analítico, éste se empleó no sólo en conocer las características del problema, sino también sus efectos.

Esto ayudó a determinar las consecuencias del deterioro de la cartera, proponiendo con ello acciones como aporte a la solución de la problemática, dado que permitió realizar una investigación profunda de la situación problemática estudiándola detalladamente para comprenderla de tal forma que se aporte a su solución, prevención y demás recomendaciones. De esta forma, el método descriptivo permitió conocer cómo se produjo el deterioro de la cartera en la empresa mientras que el método analítico ayudó a establecer por qué se produjo y cómo abordarlo.

3.2. Tipo de investigación

Se estableció que los tipos de investigación empleados en este estudio son de campo y documental. Es documental al realizarse la consulta de material bibliográfico como libros relacionados al tema que se abordó, sitios web del gobierno para la consulta de leyes, entre otros que aportaron a la comprensión teórica del problema.

En esta investigación también se planteó en base al tipo documental a fin de permitir que las investigadoras consideren los aspectos teóricos relacionados al problema, además de

complementar el estudio con hechos o sucesos relacionados para su justificación. En sí mediante la investigación señalada se realiza una recolección, selección y presentación de los documentos con la única finalidad de poder poseer un respaldo de la investigación.

Por otro lado, este estudio comprende también la investigación de campo. Mediante esta investigación se recolecta información de individuos relacionados directamente a la situación estudiada, aportando a su comprensión mediante sus conocimientos, opiniones o experiencias adquiridas durante el desempeño de sus funciones. Esto aportó a conocer el problema desde la óptica de los involucrados, detallando el estado situación de la entidad estudiada.

3.3. Enfoque de la investigación

Respecto al enfoque de este estudio se estableció de forma compuesta, es decir tanto cualitativo como cuantitativo. Es cualitativo al recolectarse información referente a opiniones, puntos de vista y experiencias adquiridas por individuos específicos durante su desenvolvimiento dentro de la entidad analizada.

Esta información se caracterizó por ser amplia y su representación no puede realizarse en forma cuantificable y bajo este enfoque obvió el cálculo de una muestra, esto al no ser adecuada la consulta a un número amplio de individuos que desconocen acerca de una situación específica, especialmente si se desarrolla dentro de una empresa. Por otro lado, el enfoque cuantitativo comprendió la recolección y presentación de información capaz de ser expresada en forma numérica o cuantificable.

Bajo el enfoque cuantitativo se facilitó la interpretación y análisis de la información, estando dirigida la recolección a un grupo representativo de individuos relacionados al problema abordado. Además, este enfoque se utilizó para la recolección de información bajo un modelo estandarizado que permita presentar los resultados en forma estadística. Debe mencionarse que su ventaja es que los hallazgos resultan representativos para toda la población seleccionada a pesar de consultarse a un grupo de quienes la componen.

3.4. Técnicas de investigación

Al desarrollarse este estudio bajo un enfoque mixto deben seleccionarse instrumentos adecuados para la recolección de datos tanto cuantitativa como cualitativa. Bajo el enfoque cualitativo se escoge a la entrevista, misma que es un instrumento compuesto por preguntas abiertas cuya finalidad es recopilar información amplia de uno o varios individuos, siendo ideal para conocer opiniones, dudas o experiencias de personas claves.

Cabe señalar que se estructura como un diálogo, buscando que el entrevistado se sienta cómodo y exponga información valiosa de la situación de estudio. Bajo un enfoque cuantitativo se seleccionó a la encuesta, añadiéndose que se encuentra conformada por preguntas cerradas cuya estructura permite la representación de los resultados en forma numérica, facilitando su procesamiento e interpretación.

3.5. Población

El tamaño de la población para el objeto de estudio que intervienen en el proceso se consideraron 11 funcionarios de la compañía Medec S.A., los cuales son tres del área contable, siete del área de cobranza y uno que corresponde al gerente general de la compañía, quedando conformada de la siguiente forma:

Tabla 1 - Población Medec

Cargos	Población
Gerente general	1
Contador	1
Asistentes Contables	2
Jefe de cobranza	1
Asistentes de Cobranzas	6
Total	11

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

3.6. Muestra

Bajo el enfoque cuantitativo (aplicación de encuestas) se establece como base de muestra al personal de la entidad que interviene en el proceso objeto de estudio, es decir el personal

de contabilidad (3) cobranzas (7). Cabe señalar que al ser un tamaño limitado de individuos se aplica el muestreo a conveniencia, seleccionado a toda la población para el estudio, dado que de haberse aplicado otro tipo de muestreo no se habría obtenido una muestra suficientemente significativa para lograr los objetivos del estudio.

Por otra parte a nivel cualitativo (entrevista), se aplicó a través de preguntas abiertas a un grupo de relevancia para el estudio (gerente general, contador, jefe de cobranzas y asistente de cobranzas) donde se pudo conocer el impacto en la entidad respecto a sus cuentas pendientes de cobro, las razones por las cuales no se han gestionado en forma correcta, las funciones que se desempeñan para su recuperación, las razones que han llevado a la no provisión de estos valores y demás puntos relacionados, obteniendo información que no habría podido conseguirse mediante la encuesta.

3.7. Análisis de resultados

3.7.1. Análisis de la recolección cualitativa.

Para la presentación de los resultados cualitativos recolectados se debe considerar que las respuestas y los análisis se desarrollan en forma individual, siendo presentados a continuación:

3.7.1.1. Entrevista a gerente general.

Tabla 2 - Entrevista a gerente general

Objetivo de la Entrevista	Conocer la gestión de las cuentas por cobrar y si ha generado la morosidad de la cartera un problema en la liquidez de la compañía.
Cargo del Entrevistado	Gerente General
Entrevistadores	María Johanna Mero Vera María Belén Vacacela Medina
Lugar	Oficinas de Medec

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?

La entidad brinda una atención inmediata con prestadores, generando una cobertura para que las personas puedan solicitar citas médicas en las diferentes áreas especializadas y con profesionales eficientes.

2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?

Por lo general estas cuentas se originan cuando el ejecutivo de las ventas ingresa un nuevo cliente y también cuando el departamento realiza una nueva renovación de contratos, mismos que ya han culminado su vigencia.

3. ¿Cómo evalúa la gestión de las cuentas por cobrar realizadas por el responsable dentro de la entidad?

Es importante recalcar que por el momento la empresa no cuenta con normas o políticas que permitan desarrollar las actividades de cobranza. Por tal motivo tenemos clientes en estado de morosidad.

4. ¿Cuenta con algún informe de gestión del área de cobranza?

Generalmente se emite un informe mensual al departamento contable respecto a los cobros que realiza el área encargada; sin embargo, no se suele pedir un informe completo de los valores por cobrar, plazos vencidos y otros detalles que permitan dar de baja a contratos que ya alcanzaron su tope legal para ser anulados.

5. ¿Qué políticas existen para otorgar créditos en la entidad?

No existen políticas que ayuden al procedimiento del otorgamiento de créditos en la entidad, lo cual se debe principalmente a limitaciones que impone el Estado. En sí, ahora no podemos analizar la solvencia de nuestros potenciales clientes ya que las compañías de servicios de medicina pre-pagada de acuerdo a Ley de Medicina Prepagada emitida en año

2016 no están en la potestad de excluir a ninguna persona solicitante por su condición socio-económica, incrementando el riesgo de morosidad.

6. ¿Qué debilidades considera que posee la entidad respecto a su gestión en las cuentas por cobrar?

La empresa no maneja un método eficiente que se encargue de darles a los clientes el seguimiento adecuado para la recuperación de las cuentas que se encuentran en rojo, además de no poseer manuales ni políticas. Adicional a esto, no se ha evaluado el número de deudores incobrables.

7. ¿Qué problemas ha generado la morosidad de la cartera en la liquidez?

La carencia compromiso del cliente y la falta de seguimiento por parte de la entidad ha provocado que la empresa disminuya su liquidez; sin embargo, dicha disminución no ha afectado en el cumplimiento de sus obligaciones ante terceros, pero al largo plazo podría convertirse en un riesgo que afectaría su supervivencia en el mercado.

8. ¿Se han aplicado mejoras para fortalecer la cobranza en la entidad?

Aun no se han aplicado mejoras, pero se pretende incorporar controles que ayuden a la recuperación de las cuentas incobrables. Sin embargo, esto llevaría su tiempo mientras se evalúan los procesos actuales.

9. ¿Cree usted que la Resolución Nro. 463-2018-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera afecte a la cobranza?

Efectivamente nos afecta ya que esta resolución nos obliga a actualizar los débitos automáticos a las cuentas corrientes, ahorros, tarjetas de crédito, etc. Pero esta actualización se debe hacer en un formato que cumpla ciertos requisitos y hasta que sea actualizada la información no podemos procesar el cobro.

10. ¿Qué medidas ha tomado la empresa con la nueva resolución para que no afecte la cobranza?

Pues ha implementado un esquema de cobros a los clientes de la modalidad que se menciona en la resolución con la finalidad de garantizar un orden y eficiente en las actividades, aunque fue un proceso que conllevo su tiempo, sin embargo, se la esté cumpliendo.

Análisis:

En función del objetivo planteado para la entrevista al Gerente General se determina que ante la carencia de un seguimiento por parte de la empresa y ante la falta de compromiso de los clientes en estado de morosidad sin han afectado la liquidez de la empresa y aunque esta aún sigue cumpliendo con sus compromisos adquiridos, en un momento determinado podría no alcanzarse a cubrir los mismos, de seguir- en el escenario descontrolado de la gestión de cartera.

3.7.1.2. Entrevista al contador.

Tabla 3 - Entrevista al contador

Objetivo de la Entrevista	Investigar si se aplica el tratamiento contable a la cartera por cobrar
Cargo del Entrevistado	Contador
Entrevistadores	María Johanna Mero Vera María Belén Vacacela Medina
Lugar	Oficinas de Medec

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?

La entidad se encarga de brindar un servicio direccionado a la salud, lo cual implementado con el compromiso y la calidad genera un gran aporte a la sociedad, con la finalidad de salvar vidas y mantener a la familia unida.

2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?

Se inician cuando el cliente realiza la firma del contrato y aceptación de las condiciones de la empresa, entre ellas se menciona el compromiso de pagar un valor fijo periódico. Cuando se produce un retraso en el pago se considera pendiente de cobro y posible pérdida para la empresa.

3. ¿Cómo evalúa la gestión de las cuentas por cobrar realizadas por el responsable dentro de la entidad?

A pesar de contar con personal destinado a la cobranza, este se limita principalmente a aceptar y confirmar los pagos de cada cliente. Dicho esto, no contamos con acciones claras para la recuperación de valores pendientes de cobro en caso de clientes impagos.

4. ¿Ha presentado información que permita conocer el estado de los créditos? De responder “sí” indique cada cuánto tiempo y de responder “no” mencione de qué forma lo evalúa.

No se presenta información continua que permita conocer el estado de créditos de los clientes. La única forma de evaluar el estado de los créditos es el registro de los cobros que realiza el departamento encargado pero la misma no refleja la antigüedad del cliente y cuánto tiempo lleva en mora.

5. ¿Se ha determinar el periodo en días para la rotación de las cuentas por cobrar? Indique cuál

No se ha determinado los días para realizar la rotación ya que no se ha realizado un análisis profundo de los ratios financieros; sin embargo, lo normal es que se las ejecute cada mes. Es importante señalar que esta acción no se está cumpliendo ya que existen clientes que permanecen en mora incluso más de 3 meses.

6. ¿Qué problemas dentro del periodo de corto y largo plazo cree que generaría la morosidad de la cartera?

Por el momento, en el corto plazo se genera un incremento de las cuentas por cobrar, pudiendo convertirse en largo plazo en un problema de alto riesgo ya que, la entidad no podría contar con fondos suficientes para responder a sus obligaciones y como consecuencia traería el cese de las operaciones.

7. Actualmente ¿Ha generado la morosidad de la cartera algún impacto significativo en la liquidez para el cumplimiento de obligaciones?

No se ha realizado un estudio de cartera a profundidad para determinar el nivel de afectación, sería muy oportuno contar con dicho estudio para tener la información que nos permita tomar las decisiones para evitar seguir afectando.

8. ¿Se ha realizado lo provisión de cuentas incobrables en la empresa? De responder “no” Explique las razones.

No se han realizado, como indiqué es una falta grave considerando que en Ecuador deben cumplirse con las normas internacionales al momento de presentar los Estados financieros. La razón principal por la cual se decidió no hacer frente a estos valores es porque luego de 3 meses en mora se puede dar de baja al contrato.

9. En caso de no provisionarlos ¿De qué forma afecta a la empresa el no disponer de estos valores?

Se arriesga a recibir sanciones, además han existido ocasiones donde se ha tenido que dar atención de emergencia a clientes deudores incluso luego de tres meses porque no se notificó que el contrato había sido dado de baja. Esto genera pérdidas considerables y que al no provisionarse no pueden ser recuperadas, ni en forma parcial, por la entidad.

10. ¿Qué mejoras considera que deben realizarse para una adecuada gestión de la cartera por cobrar?

Lo primero es definir claramente las responsabilidades respecto a la gestión de la cartera. Es necesario que el personal encargado realice el seguimiento adecuado a los clientes y dar de baja en forma inmediata a contratos que llevan tres meses en mora.

A su vez, según el tipo de cliente y su trayectoria deberían ofrecerse nuevas condiciones de pago si se observan retrasos en las cuotas, esto puede emplearse como una estrategia de fidelización y asegura a la entidad una cartera de clientes con bajo riesgo de morosidad. La provisión es otro punto importante.

Análisis:

En función del objetivo de la entrevista dirigida hacia el contador general, se determina que al momento Medec no realiza la provisión de cuentas incobrables en la empresa y aunque se reconoce que se incumple con las normas vigentes, se está tratando de mitigar el riesgo que genera tanto el incumplimiento, así como también la no aplicación de la provisión, lo cual afecta a los estados financieros de la empresa.

3.7.1.3. Entrevista a jefe de cobranza

Tabla 4 - Entrevista a jefe de cobranza

Objetivo de la Entrevista	Conocer los procesos y qué acciones se toman para las cuentas por cobrar
Cargo del Entrevistado	Jefe de Cobranza
Entrevistadores	María Johanna Mero Vera María Belén Vacacela Medina
Lugar	Oficinas de Medec

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?

La entidad brinda un servicio enfocado en salvaguardar la salud de la comunidad, siendo este el aporte a la sociedad. Es clara la importancia de una atención médica oportuna y el cumplir con las expectativas del público nos ha asegurado la permanencia en el mercado.

2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?

Estas inician con la venta. Al ser un servicio con cuotas mensuales, se catalogan como cuentas por cobrar a los valores que los clientes debieron abonar en una fecha determinada pero no han sido percibidos por la entidad.

3. ¿De qué forma registra estas cuentas por cobrar?

Son registradas en forma inicial, pero por cuestiones de operatividad no se da un debido seguimiento a los valores que cada cliente debe abonar. Al no realizarse dicho seguimiento no se puede determinar exactamente qué cuentas están vencidas

4. ¿Explique qué acciones desarrolla para la recuperación de la cartera?

No se realizan actividades puntuales, por lo general se espera que el cliente realice su abono para proceder al registro del cobro. Esto impide que se den de baja contratos que llegan a los tres meses.

5. ¿Sus funciones y procedimientos ligados al cargo están soportados en políticas o manuales?

Por el momento la empresa no posee políticas o manuales que sirvan de ayuda para poder realizar la actividad; sin embargo, cuenta con un personal idóneo encargado de estas actividades.

6. ¿Qué debilidades considera que existen en la gestión de las cuentas por cobrar?

El personal de cobranza no cuenta con políticas ni funciones claras respecto a la gestión de la cartera. Realizamos actividades que creemos convenientes para la cobranza; sin embargo, estas se limitan a la recepción y registro de los cobros que cada cliente ejecuta. No existe al momento una estrategia clara para realizar una gestión efectiva de las cuentas por cobrar.

7. ¿Cómo considera que se encuentra la morosidad de la cartera a la fecha ¿Qué problemas generaría esto a la entidad?

La morosidad a la fecha se encuentra en un nivel crítico que podría afectar a las operaciones diarias del negocio. Por un lado, se requieren los fondos para cubrir con cualquier emergencia médica del cliente, pago de sueldos, entre otros, que podrían llegar en algún momento a dejar de cubrirse, debido a la carencia de financiamiento.

8. ¿Qué mejoras considera que deben realizarse para una adecuada gestión de la cartera por cobrar?

Definir claramente las funciones del personal de cobranza para una gestión adecuada de la cobranza, además de políticas que favorezcan a la recuperación de la cartera. Otro punto importante es el definir acciones que puedan aplicarse para motivar el pago de los clientes, ya sea dando facilidades con las cuotas, descuentos por pronto pago u otras alternativas que eviten la acumulación de valores por cobrar.

Análisis:

En función del objetivo planteado para la entrevista al jefe de cobranzas, se determina que las acciones que se toman para las cuentas por cobrar no están establecidas bajo mecanismos o normas sólidas y que además carecen de un procedimiento definido con claridad en cuanto a su gestión y tratamiento y aunque de acuerdo a lo señalado el personal es idóneo para realizar dichas funciones, las acciones que se toman se van aplicando en base al contexto de cada caso, pero no sobre una base o estructura.

3.7.1.4. Entrevista al asistente de cobranza.

Tabla 5 - Entrevista al asistente de cobranza

Objetivo de la Entrevista	Investigar los procesos actuales de la gestión de la cartera por cobrar
Cargo del Entrevistado	Asistente de Cobranza
Entrevistadores	María Johanna Mero Vera María Belén Vacacela Medina
Lugar	Oficinas de Medec

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?

Mediante la entrega de un servicio de calidad direccionado a satisfacer las necesidades de salud del público. Adicional a esto genera empleo, tanto clientes como empleados conformamos los principales grupos de interés de la empresa, por su parte también están los dueños de la empresa que reciben los beneficios de acuerdo a su paquete accionario.

2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?

Cuando una persona contrata el servicio se esperan recibir valores mensuales. En base a ello, si se presentan retrasos en alguna cuenta se debe catalogar como una cuenta por cobrar.

3. ¿De qué forma se registran estas cuentas por cobrar?

Por el momento la gestión no se realiza en forma adecuada. Si bien es cierto, se registra cada cliente, pero no existe un seguimiento constante a los valores por cobrar para dar de baja a contratos o contactarse con cada cliente para informar su morosidad.

4. ¿Explique qué acciones que se desarrollan para la recuperación?

Por el momento no tenemos acciones específicas ya que el personal se enfoca sólo en receiptar y registrar cobros.

5. ¿Sus funciones y procedimientos ligados al cargo están soportados en políticas o manuales?

Por el momento no se poseen políticas o manuales que permitan guiarse para realizar las actividades de cobro, pero estos procedimientos son realizados mensualmente.

6. ¿Qué debilidades considera que existen en la gestión de las cuentas por cobrar?

Son varias, siendo el primer punto el no contar con funciones claras respecto a la gestión de cobranza. Tampoco existen políticas o procedimientos establecidos para realizar la recuperación de la cartera, lo cual dificulta el adecuado desenvolvimiento del área.

7. ¿Cómo considera que se encuentra la morosidad de la cartera a la fecha ¿Qué problemas generaría esto a la entidad?

Hasta el momento se pueden sobrellevar, pero a largo plazo existen riesgos como problemas de solvencias que dificultarían el hacer frente a las deudas.

8. ¿Qué mejoras considera que deben realizarse para una adecuada gestión de la cartera por cobrar?

En primer lugar, está el definir claramente las funciones del personal encargado de lo cobranza junto a sus responsabilidades. Además, se considera importante contar con políticas o procedimientos que sirvan de guía para una recuperación de la cartera efectiva.

Finalmente, el realizar la provisión también es un punto a considerar para evitar problemas con entes reguladores.

Análisis:

En base al objetivo planteado para la entrevista al asistente de cobranzas, se determina que dichas funciones no están soportadas en políticas o manuales como instrumentos que permitan el manejo y gestión adecuada de la cartera por cobrar y además no se realiza el seguimiento adecuado de los valores a cobrarse.

3.7.1.5. Interpretación de los resultados obtenidos en la entrevista.

- Se considera que la entidad aporta a la sociedad, esto al ofrecer al público un servicio enfocado en el cuidado de la salud, mismo que es catalogado de alta calidad y a través del cual se cumplen las expectativas y satisfacen las necesidades., además de generar empleo. Sin embargo, existe un control limitado de los valores pendientes de cobro lo cual impide la recuperación de la cartera.
- Estas cuentas se generan tras la venta del servicio, debiendo mensualmente el contratante realizar un pago y cuando se retrasa en sus cuotas, ésta se registra como pendiente de cobro. Por ello, lo ideal sería dar seguimiento mensual al pago de los valores, informando a cada cliente la fecha previa al vencimiento de su cuota y en caso de retrasos plantearle opciones para su cumplimiento.
- Sin embargo, esto no se realiza, siendo inexistentes en la entidad políticas relacionadas a la recuperación de la cartera a pesar de contar con personal responsable. Sí presenta un registro de las ventas, pero al no mantenerse un seguimiento constante, el área no dispone de los montos por cobrar y cuentas incobrables para dar de baja al contrato.

- Esto puede ser evitado realizando una evaluación de los potenciales clientes cuando solicitan el servicio, pero la Ley de Medicina Prepagada lo impide, no pudiendo negársele el servicio a ninguna persona por su condición económica. Esto demanda una gestión óptima de las cuentas por cobrar, dando seguimiento a cada cliente y evidenciando rápidamente retrasos para implementar acciones de cobro o anular el contrato, pero las condiciones actuales de la entidad impiden alcanzar la eficiencia requerida en el manejo de las cuentas por cobrar.
- Si este problema se extiende puede provocar que la entidad experimente problemas en la liquidez que impidan cumplir con las obligaciones ante terceros y provoquen el cese de sus operaciones. Debe indicarse que tampoco se realiza una provisión de las cuentas por cobrar que permita reducir el impacto en la morosidad de cada cliente ni tampoco se han aplicados mejoras a los procedimientos para la recuperación de estos fondos.
- A pesar de ello, los consultados proponen mejoras tales como el establecimiento de responsabilidades claras para el personal encargado de gestionar la cartera, además de un seguimiento intensivo de los valores pendiente de cobro para dar de baja a contratos y evitar dar servicio a los clientes en mora. También se menciona el refinanciamiento de las deudas para facilitar al cliente el cumplimiento de su obligación.

3.7.2. Análisis de la recolección cuantitativa.

1. ¿El sistema utilizado actualmente para los cobros está configurado para validar las facturas de caja y conciliar con las cuentas de los clientes?

Tabla 6 - Configuración del sistema.

Configuración del sistema	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Sí	0	0%
No-	7	70%
Desconozco	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

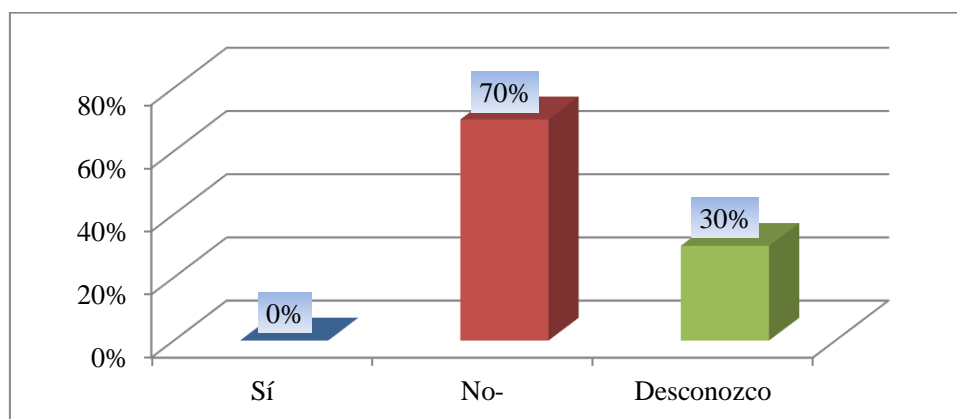


Figura 4 - Configuración del sistema.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

El personal encuestado establece que la entidad no cuenta con un sistema que facilite el registro de los cobros a los clientes, esto en el 70% de casos, mientras que el 30% indica que desconoce este hecho. Cabe destacar que el porcentaje restante menciona desconocer su existencia. En base a ello se puede producir un mayor esfuerzo por parte del personal en el desarrollo de esta tarea, aumentando aún más la carga operativa y afectando al cumplimiento de sus funciones.

2. ¿De qué forma evalúa usted el control que se realiza en la entidad respecto a las cuentas por cobrar a clientes?

Tabla 7 - Control de las cuentas por cobrar.

Control de las cuentas por cobrar	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Muy bueno	0	0%
Bueno	1	10%
Regular	6	60%
Malo	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

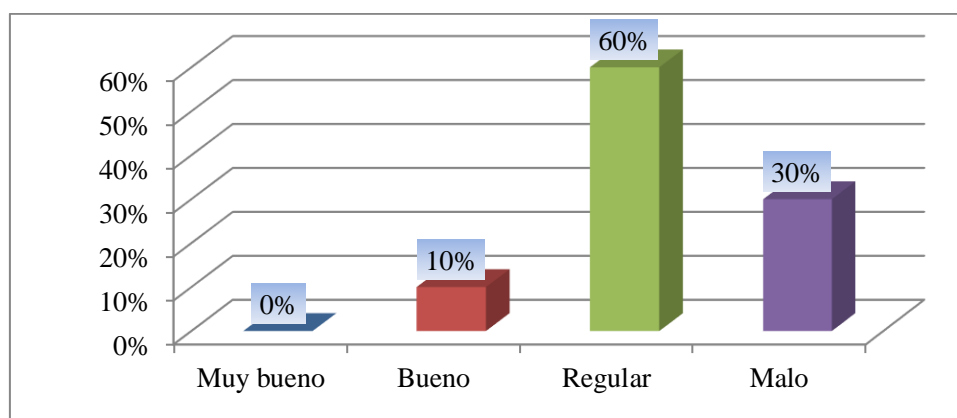


Figura 5 - Control de las cuentas por cobrar.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

La posición de los consultados respecto al control a las cuentas por cobrar se califica como regular en la mayoría de los casos, esto en un 60% específicamente, seguido de malo con un 30% y bueno con un 10%. Como se puede observar es importante que se mejore dicho control para evitar futuros problemas relacionados a la liquidez de la entidad, mismos que podrían provocar inclusive el cese de operaciones en el largo plazo en la empresa Medec S.A.

3. Respecto a la incobrabilidad de cartera en la empresa ¿Cómo evalúa usted la misma?

Tabla 8 - Incobrabilidad de la cartera.

Incobrabilidad de la cartera	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Muy alta	3	30%
Alta	5	50%
Media	2	20%
Baja	0	0%
Nula	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

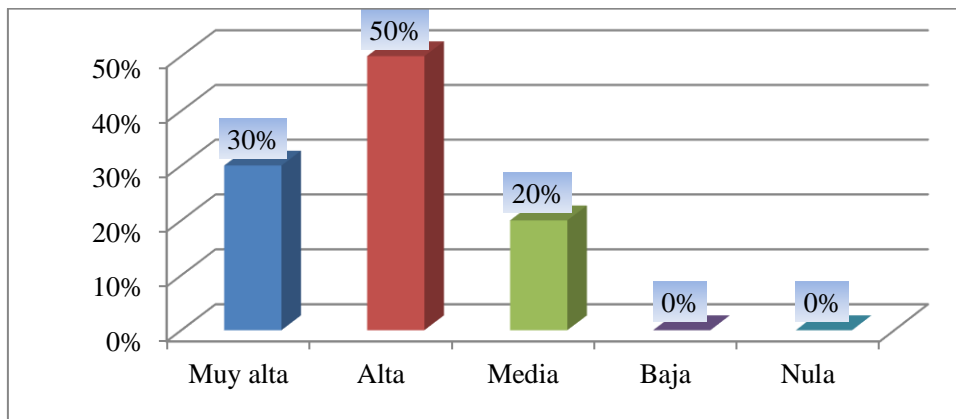


Figura 6 - Incobrabilidad de la cartera.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Los encuestados indican que la incobrabilidad presentada en la entidad es principalmente alta representada con un 50% y muy alta con un 30% y media con un 20%. Esto podría afectar su correcto desempeño económico. Cabe señalar que entre las causas ligadas a este problema se encuentra el control a los valores por cobrar y que según el personal se realiza regularmente.

4. ¿Se emite dentro de la entidad alguna notificación al cliente en caso de poseer valores por pagar?

Tabla 9 - Notificación al cliente deudor.

Notificación al cliente deudor-	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Sí	3	30%
No	6	60%
Desconozco	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

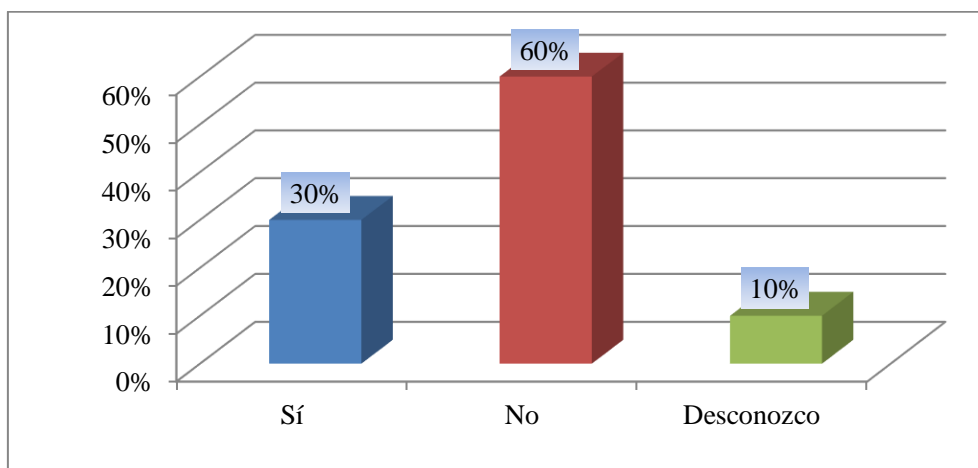


Figura 7 - Notificación al cliente deudor.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Los problemas no sólo se deben a un control regular de los valores por cobrar, sino también al no notificarse frecuentemente a los clientes la existencia de valores en vencimiento, lo cual fue una respuesta del “no” 60% del personal considerado en la recolección de datos, seguida de la “sí” con un 30%. El no darse adecuadamente este seguimiento, incluso contribuye al no poder dar de baja a los contratos con tres meses de incobrabilidad, representando un riesgo.

5. ¿Cuenta la entidad con alguna persona u área destinada exclusivamente al cobro de clientes?

Tabla 10 - Persona u área para el cobro de clientes.

Persona u área para el cobro de clientes	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Sí	10	100%
No	0	0%
Desconozco	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

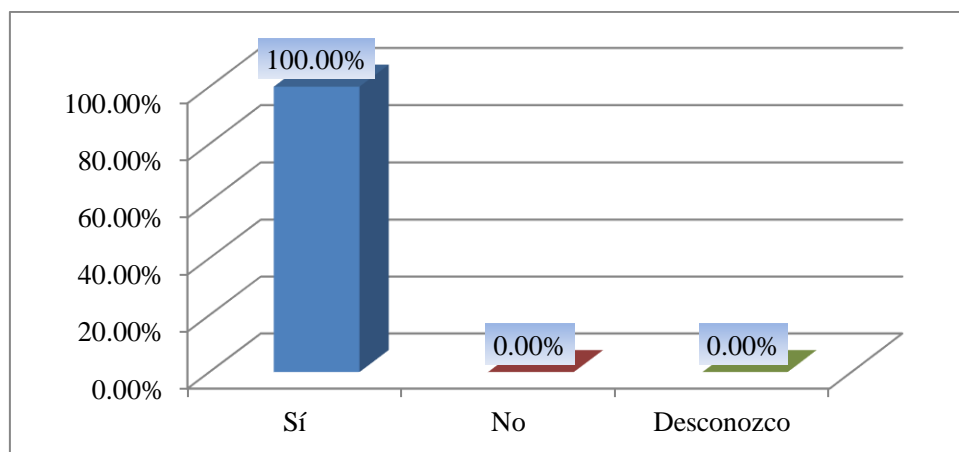


Figura 8 - Persona u área para el cobro de clientes.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

La empresa cuenta con un área destinada al cobro, de esto destaca la respuesta “sin” con efecto contundente el 100%, siendo un aspecto positivo y que debería contribuir al seguimiento adecuado de la cartera. Sin embargo, debe añadirse que en las entrevistas realizadas se conoció que las funciones no se encuentran adecuadamente distribuidas, incluyendo la falta de políticas o manuales que faciliten la gestión de las cuentas por cobrar.

6. ¿Cuenta el departamento de crédito y cobranzas con algún presupuesto de recaudación?

Tabla 11 - Presupuesto de recaudación.

Presupuesto de recaudación	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Sí	0	0%
No	8	80%
Desconozco	2	20%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

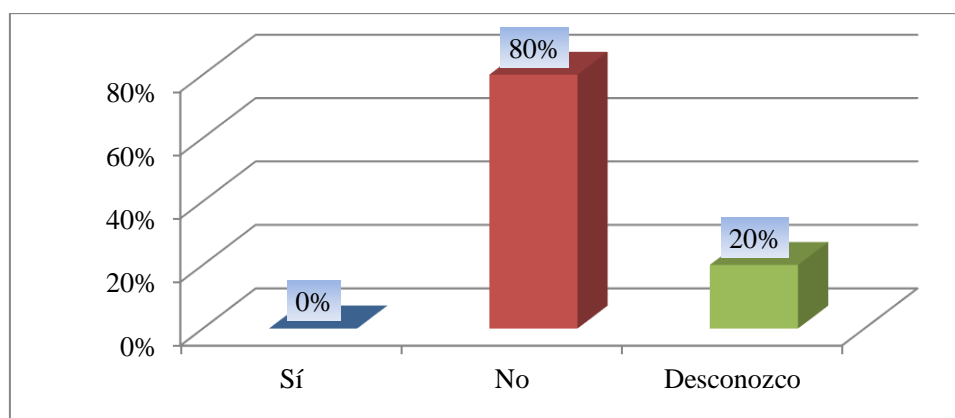


Figura 9 - Presupuesto de recaudación.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Las respuestas principales del público encuestado permiten conocer que dentro del área encargada de la cobranza no se realiza un presupuesto de recaudación con un 80%, incluso hay quienes indican desconocer si alguna vez se ha realizado representado en un 20%. Se debe tener en cuenta que dicho presupuesto permitiría medir mensualmente el monto que debe recibirse según el total de contratos, midiendo rápidamente la morosidad de la cartera y estableciendo acciones eficientes para motivar el pago por parte de los clientes.

7. ¿Dentro del departamento de cobranza existe un manual de funciones y procedimientos para una mejora en la gestión de las operaciones?

Tabla 12 - Manual de funciones y procedimientos.

Manual de funciones y procedimientos	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Sí	0	0%
No	3	30%
Desconozco	7	70%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

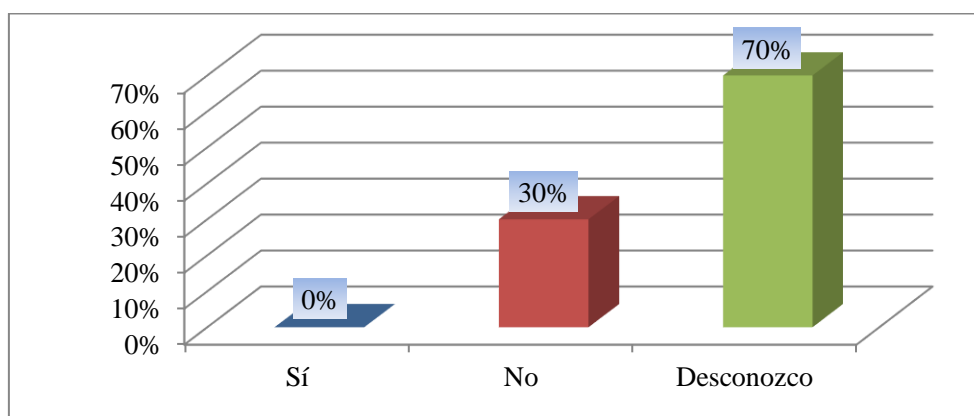


Figura 10 - Manual de funciones y procedimientos.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Como se pudo conocer en las entrevistas realizadas, dentro del área de cobranzas no existe un manual de funciones y procedimientos que favorezca a la recuperación de la cartera, siendo mencionado también por los encuestados con un 70%, seguido de la opción “desconozco” con un 30%. Se debe tener en cuenta que el poseer estas herramientas favorece al control de los valores por cobrar, el cual no se está realizando en forma constante dentro de la entidad.

8. ¿Se realiza mensualmente un Estado de Flujo de Efectivo para medir el impacto que están teniendo las cuentas por cobrar?

Tabla 13 - Estado de flujo de efectivo mensual.

Estado de Flujo de Efectivo mensual	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Sí	1	10%
No	3	30%
Desconozco	6	60%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

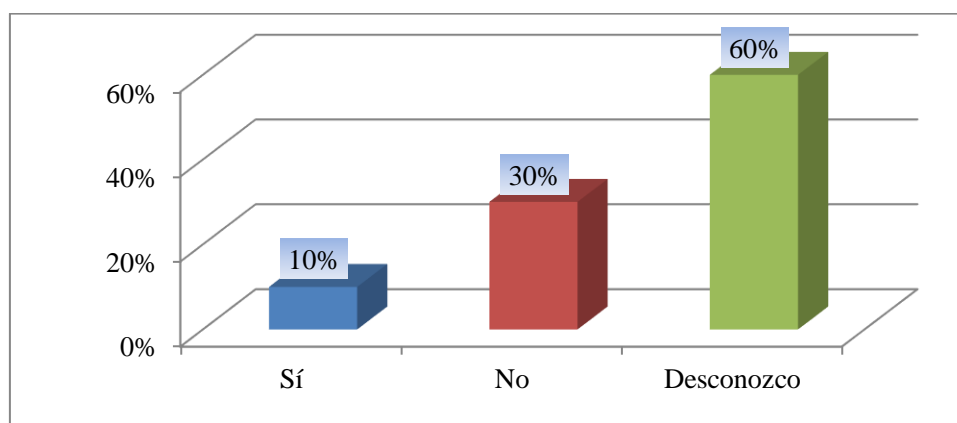


Figura 11 - Estado de flujo de efectivo mensual.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Este es un documento donde se registran las entradas y salidas de efectivo de una entidad, lo cual implica los cobros realizados a los clientes y el destino de dichos cobros. A pesar de su importancia, en las declaraciones del personal se establece que “no” se realiza mensualmente, evidenciada en un 60%, como un medio para evaluar las cuentas por cobrar, siendo otra debilidad en el control de estos valores. Mientras que el 30% de los encuestados indican desconocer aun este hecho y tal solo el 10% indica conocer al respecto.

9. ¿Con qué frecuencia se analiza la antigüedad de cartera de los clientes de Medec S.A. y la incobrabilidad?

Tabla 14 - Análisis de la cartera e incobrabilidad.

Análisis de la cartera e incobrabilidad	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Frecuentemente	0	0%
Poco frecuente	7	70%
Nada frecuente	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

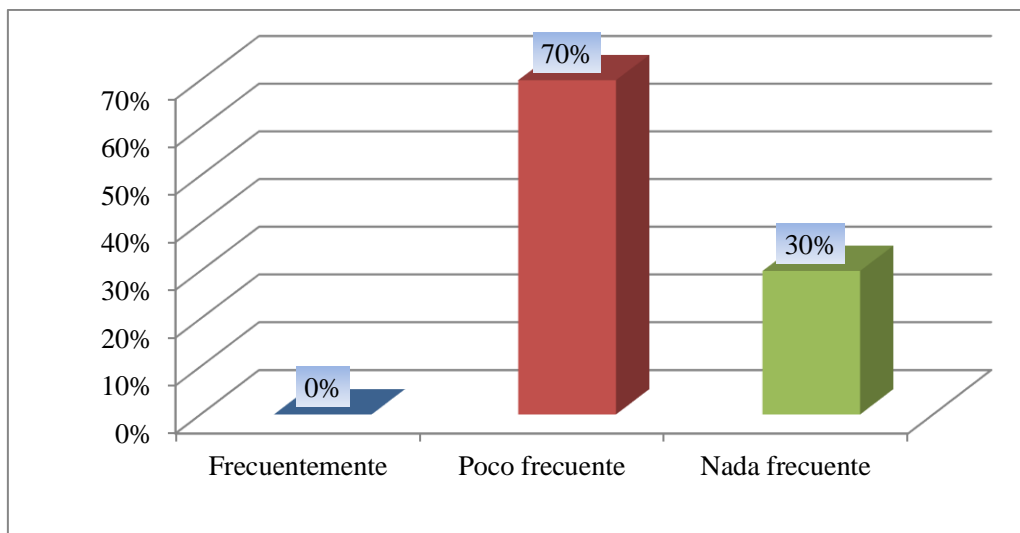


Figura 12 - Análisis de la cartera e incobrabilidad.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Conociéndose que los controles a las cuentas por cobrar son poco adecuados dentro de la empresa Medec S.A., al momento de consultar en qué frecuencia se analizaba la antigüedad de la cartera y su incobrabilidad se pudo determinar que es “poco frecuente” con un 70% y “nada frecuente” con un 30%, principalmente evitando con ello realizar acciones encaminadas al cobro oportuno de los valores, emisión de notificación a clientes y cancelación de contratos.

10. ¿Existe algún registro o control respecto al deterioro de la cartera?

Tabla 15 - Registro o control del deterioro en la cartera.

Registro o control del deterioro en la cartera	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Sí	0	0%
No	7	70%
Desconozco	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

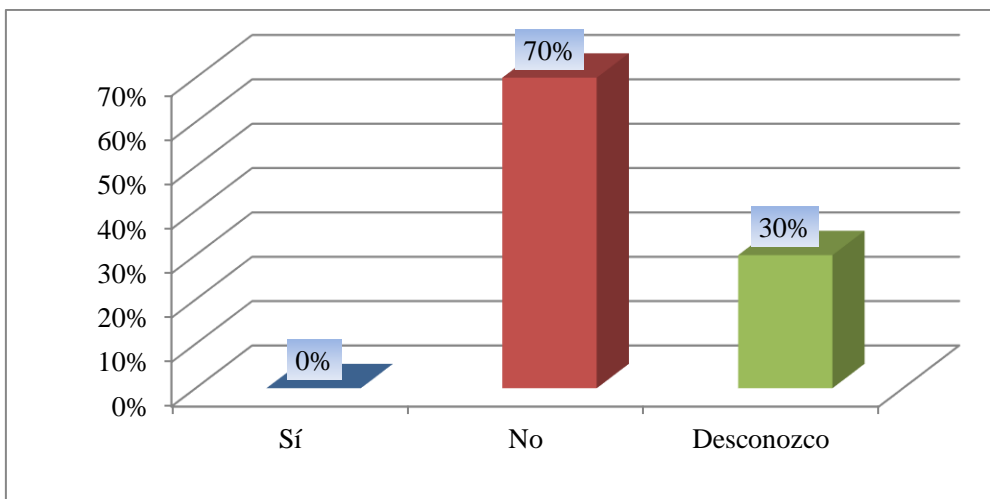


Figura 13 -Registro o control del deterioro en la cartera.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Dentro de la entidad tampoco se cuenta con un registro respecto al deterioro de la cartera según declaraciones del personal, lo cual se evidencia con la respuesta “no” representada con un 70%; es decir, que difícilmente se puede identificar rápidamente los clientes que tienen valores por pagar, afectando a la eficiencia del personal encargado de esta función el cual ya registra un bajo desempeño.

11. ¿Considera usted que la gestión actual de las cuentas por cobrar está ocasionando un impacto negativo a la liquidez de la empresa?

Tabla 16 - Gestión de las cuentas por cobrar con un impacto negativo a la liquidez.

Gestión de las cuentas por cobrar con un impacto negativo a la liquidez	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Muy de acuerdo	2	20%
De acuerdo	8	80%
En desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

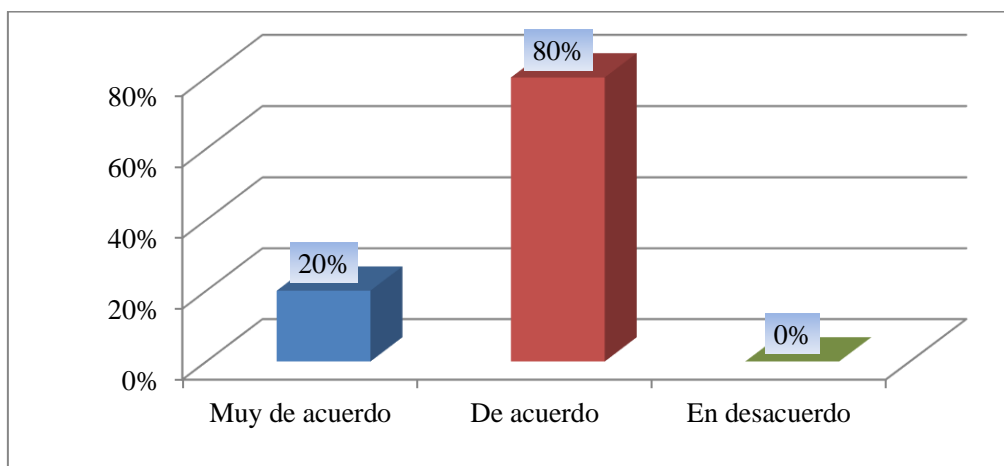


Figura 14 - Gestión de las cuentas por cobrar con un impacto negativo a la liquidez.
Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

El personal consultado establece que efectivamente la gestión realizada sobre las cuentas por cobrar dentro de la empresa está ocasionando un impacto negativo a su liquidez evidenciado con la opción “de acuerdo” en un 80%, y “muy de acuerdo” con un 20%, teniendo en cuenta que mediante los cobros se financian sus operaciones diarias. De esta manera es relevante la intervención inmediata del área para alcanzar una mayor eficiencia.

12. En base a su apreciación ¿Considera que dentro de la entidad deben aplicarse mejoras con respecto a la gestión actual de la cobranza?

Tabla 17 - Aplicación de mejoras en la gestión de la cobranza.

Aplicación de mejoras en la gestión de la cobranza	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
Muy de acuerdo	10	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

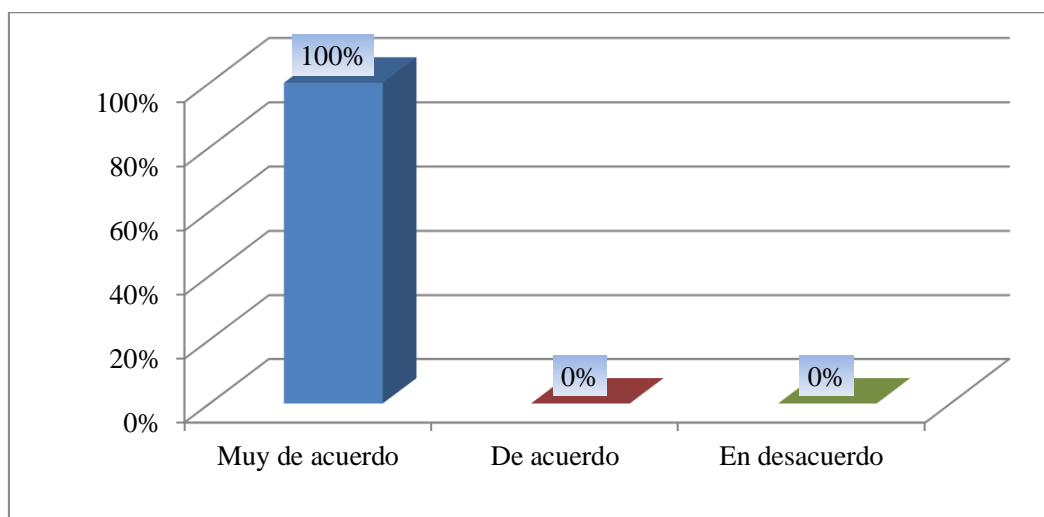


Figura 15 -Aplicación de mejoras en la gestión de la cobranza.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Al conocerse las debilidades que la entidad posee respecto a la gestión de los valores pendientes de cobro, el personal consultado respalda la aplicación de mejoras encaminadas a la eficiencia del área encargada de esta función, evidenciando este hecho con un 100% de aceptación. Ante lo expuesto, la propuesta que se diseñe en el presente estudio tendría acogida por la administración, favoreciendo esto a su implementación.

3.7.3. Análisis financiero.

Tabla 18 - Estado de situación financiera –Distribución y variación porcentual de los años 2015 al 2017

MEDEC S.A.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA

POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 AL 2017

(EXPRESADOS EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)

	2015	Dist. %	Var. %	2016	Dist. %	Var. %	2017	Dist. %	Var. %
Activo corriente									
Caja bancos	122.751,60	5,62%	-	65.001,93	2,53%	-47,05%	551.837,56	15,86%	748,96%
Inventarios	200.566,21	9,19%	-	200.566,21	7,81%	0,00%	100.000,00	2,87%	-50,14%
Cuentas por cobrar	542.795,01	24,86%	-	785.354,71	30,59%	44,69%	473.015,34	13,60%	-39,77%
Prestamos / anticipos empleados	4.886,64	0,22%	-	5.398,43	0,21%	10,47%	651,93	0,02%	-87,92%
Deudores varios	1.864,10	0,09%	-	981,65	-0,04%	-47,34%	1.454.368,53	41,81%	148055,51%
Servicios rentas internas	360.630,06	16,52%	-	318.427,76	12,40%	-11,70%	150.441,93	4,32%	-52,75%
Pagos anticipados	124.782,00	5,72%	-	360.919,65	14,06%	189,24%	19.488,05	0,56%	-94,60%
Total activo corriente	1.358.275,62	62,22%	-	1.736.650,34	67,64%	27,86%	2.749.803,34	79,04%	58,34%
Activo no corriente									
Propiedad, planta y equipo	943.238,14	43,21%	-	946.768,34	36,88%	0,37%	955.183,36	27,46%	0,89%
Depreciaciones acumuladas de	-159.168,57	-7,29%	-	-195.386,18	-7,61%	22,75%	-252.338,09	-7,25%	29,15%
Otros activos	31.901,28	1,46%	-	30.651,29	1,19%	-3,92%	25.359,49	0,73%	-17,26%
Activos a largo plazo	8.769,00	0,40%	-	48.801,50	1,90%	456,52%	799,00	0,02%	-98,36%
Total activo no corriente	824.739,85	37,78%	-	830.834,95	32,36%	0,74%	729.003,76	20,96%	-12,26%
Total activo	2.183.015,47	100,00%		2.567.485,29	100,00%	17,61%	3.478.807,10	100,00%	35,49%
Pasivo corriente									
Cuentas y documentos por pagar	416.629,73	19,09%	-	343.074,79	13,36%	-17,65%	1.216.958,72	34,98%	254,72%
Acreedores varios	52.662,25	2,41%	-	130.672,87	5,09%	148,13%	39.878,20	1,15%	-69,48%
Retenciones	42.200,01	1,93%	-	37.638,20	1,47%	-10,81%	29.505,45	0,85%	-21,61%
Provisiones de beneficios sociales	315.557,82	14,46%	-	327.800,22	12,77%	3,88%	271.748,82	7,81%	-17,10%
Impuestos por pagar	3.616,48	0,17%	-	2.954,23	0,12%	-18,31%	211,6	0,01%	-92,84%
Participación utilidades trabajo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sobregiro bancario	388.014,34	17,77%	-	832.899,47	32,44%	114,66%	720.014,77	20,70%	-13,55%
Cuentas por liquidar	101.812,67	6,77%	-	321.875,05	12,54%	216,14%	146.193,89	4,20%	-54,58%
Total pasivo corriente	1.320.493,30	60,49%		1.996.914,83	77,78%	51,22%	2.424.511,45	69,69%	21,41%
Pasivo no corriente									
Pasivo a largo plazo	183.504,82	8,41%	-	148.079,11	6,78%	-19,31%	267.739,11	7,70%	80,81%
Reservas de riesgo en curso	-	-	-	-	-	-	353.224,19	10,15%	-
Total pasivo no corriente	183.504,82	8,41%		148.079,11	6,78%	-19,31%	620.963,30	17,85%	319,35%
Total pasivo	1.503.998,12	68,90%	-	2.144.993,94	98,26%	42,62%	3.045.474,75	87,54%	41,98%
Patrimonio									
Capital social	410.000,00	18,78%	-	410.000,00	15,97%	0,00%	410.000,00	11,79%	0,00%
Reservas	213.639,45	9,79%	-	323.789,35	12,61%	51,56%	12.491,35	0,36%	-96,14%
Aumento de capital	82.763,90	3,79%	-	-	-	-	-	-	-

Resultados de ejercicios anteriores	-27.386,00	-1,25%	-	-311.298,00	-12,12%	1036,70%	0,00%	-100,00%	
Otros resultados integrales	-	-	-	-	-	-	-	-	
Resultados ejercicio presente	-	-	-	-	-	-	10.841,00	0,31%	
Total patrimonio	679.017,35	31,10%	-	422.491,35	16,46%	-37,78%	433.332,35	12,46%	2,57%
Total pasivo y patrimonio	2.183.015,47	100,00%	-	2.567.485,29	100,00%	17,61%	3.478.807,10	100,00%	35,49%

Fuente: Medec (2018)

Modificado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Revisando los estados financieros de la compañía es notorio evidenciar que, dentro de los últimos años, específicamente 2015, 2016 y 2017, existen ciertas variaciones en cuanto al total de activos. Es del caso que a finales del año 2015 la compañía tenía un total de activos que totalizaban \$ 2. 183.015,47 y a finales del 2017 en \$3.478.807,10

Al efectuar una breve revisión de las cuentas de activo es importante destacar en relación a las cuentas por cobrar de la compañía, a medida que ha transcurrido el tiempo, se ve afectado el valor de la cartera de créditos considerando como referencia al ejercicio fiscal del año 2015 con un valor \$ 542.795,01 según el análisis financiero realizado comprometiendo una participación porcentual del total de activos de la compañía del 24,86%, y a medida que transcurre el tiempo se nota la falta de control de los créditos al ver aumentado las cifra nuevamente en el ejercicio fiscal del año 2016 arrojando un valor de \$ 785.354 y su proporción dentro del estado de situación financiera se ve comprometida con un valor del 30,59%.

Razón por la cual en el año 2017 donde se concentra el estudio propuesto para bajar en mayor grado la cartera vencida se observa que en el ejercicio fiscal del 2017, la compañía presenta una disminución sustancial en sus cuentas por cobrar de \$473.015,34, lo que se ve reflejado en la porcentualidad comprometida de sus activos en un 13,60%, en su distribución.

Por tal motivo la propuesta procura tratar de disminuir esas cifras al proponer un mejor control de los créditos otorgados por la empresa a través de hacer cumplir ciertas normas básicas para un manejo eficiente y efectivo de recuperación de cartera.

En cuanto a los pasivos, estos representan un incremento sostenido en los años de análisis destacando que esta tendencia al alza evidencia las características de la política de endeudamiento que tiene la compañía, siendo desfavorables para la compañía. Es notorio

destacar que las cuentas y documentos por pagar tuvieron una representación del 34,98% al año 2017 del total del financiamiento que obtuvo la empresa. Gran parte de las deudas probablemente son con proveedores y apenas un 20,70% con préstamos a los bancos o instituciones financieras.

En cuanto al análisis horizontal o variación porcentual dentro de la compañía en relación de los diferentes años fiscales considerados para efecto del análisis financiero es notorio destacar que el dinero en bancos ha tenido una variación negativa entre el ejercicio fiscal del año 2015, en relación con el año 2016 teniendo como referencia un valor negativo del -47,05% en su variación, haciendo referencia a la cuenta contable caja – bancos siendo que en el año 2015 se cierra con un valor de \$ 122.751,60 en consideración al valor de la misma cuenta contable del año 2016 por un valor de \$65.001,93 considerando una contracción negativa comparando los dos años mencionados.

Por otro lado en el año 2017 esta cifra fue positiva alcanzando un valor de \$ 551.837,56 dando como resultado una variación objetiva eficiente a la alza registrando un variación en la cuenta caja – bancos a la alza del 748.96%, en virtud de lo anotado la tendencia que se quiere proyectar en los próximos estados financieros de la empresa es que se mantenga la eficiente labor de recuperación de cartera vencida y considerar el deterioro de las mismas como una alternativa viable para mantener los activos de la empresa apegados a la realidad financiera de la misma.

Cabe mencionar que el análisis financiero realizado, se considera otras cuentas que sufrieron cambios importantes como son los préstamos a los empleados que, sin ser una cuenta determinante para el deterioro de la cartera, al final del ejercicio suma de manera positiva o negativa en virtud de mantener una cartera de crédito sana.

Tabla 19 - Indicadores financieros y liquidez periodo 2016 – 2017

INDICADORES FINANCIEROS Y LIQUIDEZ		2016	2017
RATIOS FINANCIEROS		VALORES	VALORES
RATIOS DE LIQUIDEZ			
Liquidez o Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente	en veces	0,87	1,13
Liquidez Seca o Prueba Ácida = (Activo Corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente	en veces	0,77	1,09
Riesgo de Ilíquidez = 1 - (Activos Corrientes / Activos)	en porcentaje	0,32	0,21
RATIOS DE ENDEUDAMIENTO			
Endeudamiento o Apalancamiento = Total Pasivo / Total Activo	en porcentaje	84%	88%
RATIOS DE LIQUIDEZ DE LAS CUENTAS POR COBRAR			
Rotacion de cartera = Ventas / Ctas x Cobrar	en veces	3,38	4,47
Periodo promedio de cobro = (Ctas x Cobrar*365) / Ventas	en veces	108	82

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Se hace una ligera revisión de la liquidez corriente para determinar la solvencia que presenta la empresa ante las obligaciones que tiene que cumplir a corto plazo, se considera la comparación del año 2016, el mismo que presenta 0,87; es decir, que la compañía tenía menos recursos líquidos para poder solventar pagos de carácter inmediato.

Debe mencionarse que al final del 2017 esta cifra aumentó significativamente recuperando liquidez para hacer frente a los pagos, alcanzando 1,13 por cada dólar de deuda.

De igual manera se hizo la prueba ácida la cual determinó que al final del año 2016 las cifras se encontraban bastante crítica en apenas 0,79 centavos. Sin embargo, para el año 2017 la compañía cuenta \$ 1,09 por cada dólar de deuda lo cual es muy positivo, mostrando una alta solvencia y no se depende de los inventarios.

En cuanto al endeudamiento la compañía sí lo mantiene en cifras bastante importantes, pasando del 84% al año 2016 al 88% al final del 2017, es decir la compañía tiene una política pro deuda para poder solventar su financiamiento. La relación entre el pasivo corriente es decir pagos inmediatos de corto plazo del total de deudas, lo que se traduce en que por cada dólar de deuda ha sido financiado el valor de 0,84 centavos por terceros.

En estos años evidentemente se reflejarán valores de deuda y pérdidas del período, siendo al final del 2017 del 88%, es decir que 88% de todos sus pagos van a ser efectuados en el corto plazo y por consiguiente el pasivo en relación al patrimonio corresponde a 7 veces al final del 2017.

Pese a que la gestión de cobranza de la empresa Medec S.A, no apunta a ser muy eficiente, dejando pasar los cobros establecidos como política de créditos otorgados a todos sus clientes es de 30 días calendario, la rotación de la cartera tiene un modularidad de 4.47 veces en la cual se ejecuta el cobro de cartera.

Del análisis realizado en conjunto de la gestión de cobranza de la cartera en relación vinculante con respecto a la rotación de cartera y el promedio de días en que se la realiza, se evidencia que, en el 2017, los créditos se los cobra con una frecuencia de 82 días aproximadamente para luego volver a emitir un nuevo crédito a los clientes de la empresa que caen en morosidad.

La revisión de las cuentas por cobrar se la realizo tomando las ventas a crédito del periodo contable del año 2017, verificando que la emisión de las facturas, tengan todos los datos exigidos por el SRI, calculando los tiempos de mora de acuerdo a la siguiente tabla para la misma que se considera el plazo de retraso que va desde 31 a 180 días de acuerdo al porcentaje de la deuda según facturas vencidas de pago.

El análisis se basa a partir del crédito concedido que es del 100% de la factura, con el plazo establecido por políticas de la empresa de 30 días, contados a partir de la emisión de la misma, de esta manera se determina que un cliente cae mora, luego del día 31 contados sucesivamente en adelante.

Por tal motivo en la propuesta se contempla determinar e identificar el deterioro de las cuentas por cobrar del ejercicio del año fiscal 2017, para lograr ajustar los estados financieros de la empresa a valores reales que determinen la mejora de las políticas de recuperación de cartera.

3.7.4. Resumen falencias para la eficaz recuperación de cartera.

La entidad aporta a la sociedad mediante la oferta de un servicio médico de calidad; sin embargo, para su permanencia en el mercado es importante que posea controles óptimos en sus operaciones. En el caso de las cuentas por cobrar, no se observa políticas y controles claros que minimicen el riesgo de cartera vencida, para lo cual se debe contemplar el uso de las normas NIC, vigentes.

La Ley de medicina prepagada emitida el año 2016 impide que se rechacen clientes potenciales de alto riesgo, lo cual afecta la recuperación de la cartera si se suma a ello el control poco riguroso. Cabe señalar que luego de tres meses de permanecer impago el contrato es dado de baja, debiéndose notificar al cliente para su validación; sin embargo, existen aún cuentas vigentes a pesar de superar el periodo de tiempo indicado.

Estos problemas no se deben a la inexistencia de un área encargada de la gestión, más bien a que las funciones no están adecuadamente establecidas, sumada a la no disponibilidad de herramientas que favorezcan el control. Por otro lado, tampoco se realiza la provisión por cuentas incobrables, teniendo en cuenta que al no dar un seguimiento óptimo a los contratos se ha tenido que dar el servicio a clientes en estado de morosidad, incluso superior a tres meses.

Las tecnologías tampoco están siendo aprovechadas, aumentando aún más la carga del personal encargado de las cuentas por cobrar. En base a estos hallazgos se pudo determinar que no existe un control adecuado de estos valores, afectando a la liquidez de la compañía y respaldando por ello la aplicación de mejoras al problema estudiado. Para mayor detalle de lo expuesto, se presenta un análisis de las cuentas por cobrar (véase anexo 6).

3.7.5. Políticas para la provisión de cuentas incobrables.

Medec S.A, como políticas de provisión para sus cuentas incobrables no ha tomado muy acertadas directrices al momento de respaldar sus créditos al no contar con una cuenta contable que prevenga o disminuya el riesgo de poder recuperar en algo el dinero invertido en los créditos dados a los clientes de la empresa.

3.7.6. Análisis de resultados integrales.

Tabla 20 – Estado de resultados integrales periodo 2016 – 2017

MEDEC S.A.			
ESTADOS DEL RESULTADO INTEGRAL			
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2016			
(EXPRESADOS EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)			
		2017	2016
Ingresos ordinarios	\$	2.115.833,60	\$ 2.653.895,40
Costo de ventas y servicios	\$	981.754,30	\$ 1.167.543,67
Utilidad Bruta en Ventas	\$	1.134.079,30	\$ 1.486.351,73
Gastos de actividades ordinarias	\$	1.004.224,70	\$ 1.064.108,73
Gastos de administración	\$	879.224,70	\$ 959.108,73
Gastos de ventas	\$	125.000,00	\$ 105.000,00
Utilidad operacional	\$	129.854,60	\$ 422.243,00
Otros ingresos	\$	223.696,00	\$ 70.851,00
financieros	\$	223.696,00	\$ 70.851,00
Otros gastos	\$	120.458,60	\$ 217.704,00
financieros	\$	120.458,60	\$ 217.704,00
Utilidad antes de impuestos	\$	233.092,00	\$ 275.390,00
Gastos de impuestos	\$	222.251,00	\$ 586.688,00
Ganancia del año	\$	10.841,00	\$ -311.298,00

Fuente: (Medec, 2018)

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

De acuerdo a la revisión del estado de resultados integrales, se observa la recuperación positiva de las utilidades en el periodo 2017 con respecto a la utilidad que se observa comparado con el periodo 2016, lo que indica que la gestión comercial desempeña un papel importante en la mejora de ingresos de la empresa, aunados a una relativa mejora en las gestiones financiera y de cartera dando como resultado el saldo que indica lo antes anotado.

La empresa no tiene filiales en el extranjero, inversiones en bolsa de valores ni cálculos actuariales, por lo que no se realiza el ORI (otros estados integrales).

En consecuencia, como se puede observar en la tabla, la partida provisión no afecta a los estados de resultados. Por tratarse de una partida de naturaleza que pertenece a los activos.

Tabla 21 – Valores pendientes de cobro en % del periodo 2017

Año 2017	Valores	%	Provisión
Ventas	\$ 2.115.833,60	100,00%	
Valores recaudados de ventas	\$ 1.642.818,26	77,64%	
Saldo cuentas por cobrar	\$ 473.015,34	22,36%	
Saldos considerados incobrables	\$ 340.818,34	16,11%	\$ 3.450,98

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

De acuerdo con el análisis representado en la tabla, se observa que el porcentaje de cuentas incobrables es de 16,11%, representado un valor importante para las ganancias de los accionistas, por tal razón se recomienda realizar la provisión de las cuentas incobrables, en virtud que se proteja dichos intereses.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Propuesta para el tratamiento de recuperación de cartera basada en normativas contables y control de las políticas de ajustes de cartera en la empresa Medec S.A. para el ejercicio fiscal 2017.

4.2. Justificación de la propuesta

La empresa Medec S.A. dedicada a la oferta de servicios de medicina prepagada presenta limitantes en torno a la gestión en el cobro, mismas que podría generar a largo plazo problemas en su liquidez al no disponer de efectivo suficiente para cubrir con sus obligaciones al largo plazo. Estos errores fueron identificados incluso durante la recolección de datos y que requieren ser intervenidos.

Entre las razones que han motivado una gestión poco efectiva en la recuperación están el no contar con políticas y controles rigurosos, fomentando la morosidad de los clientes, además de no poseer un registro óptimo que permita identificar los valores vencidos y aquellos que deberán ser anulados por efecto de la Ley de Medicina Prepagada emitida el año 2016, esto luego de tres meses.

Sin embargo, a pesar de los parámetros legales impuestos, existen contratos que continúan vigentes habiendo trascurrido el plazo límite, constituyéndose en un error de la compañía estudiada. Dicha ley también representa una limitante para la empresa, impidiendo el rechazo de clientes potenciales considerados de alto riesgo.

A ello se suma el no establecer funciones específicas al personal de cobranza, mismo dedicado sólo a receptor fondos, no empleando acciones específicas para el seguimiento. Dicho esto, se considera importante la propuesta de mejoras que aporten a la eficiencia de la entidad en torno a la gestión de los cobros, reduciendo los riesgos de morosidad y falta de liquidez.

4.3. Desarrollo de acciones

4.3.1. Delimitar responsabilidades en el seguimiento a la cobranza.

El personal destinado para la recuperación de la cartera ha limitado sus funciones a la recepción de los pagos del cliente e informar sobre los fondos recibidos. Dentro de la entidad no se realiza un seguimiento a valores vencidos o por vencer, evitando el contacto oportuno con el cliente y la dada de baja de contratos con más de tres meses de morosidad.

Para ello es importante establecer funciones específicas que permitan solucionar estas limitantes, fortaleciendo la cobranza en la entidad. Debe añadirse que los talentos humanos en el área suman un total de 7, correspondiendo al jefe de cobranza y sus subordinados. Dicho esto, se detallan a continuación las funciones del personal a su cargo:

- Registrar diariamente un registro de clientes y sus pagos.
- Entregar al jefe de cobranza en forma semanal el registro actualizado de clientes.
- El jefe de cobranza semanalmente remitirá el registro unificado al departamento contable.
- Asegurar el cobro de las cuentas vencidas según las políticas que se propongan en el presente estudio.

4.3.2. Mejora de procesos para la recuperación de la cartera.

Se pudo conocer que en la entidad no se realiza un seguimiento óptimo de los valores por cobrar a los clientes, representando un riesgo, incrementando la morosidad e incluso manteniendo en estado vigente contratos que por ley deberían darse de baja. Cabe mencionar que la Ley de Medicina Prepagada indica que una entidad deberá informar al cliente para anular el contrato, manteniéndose vigente de no realizarse.

Dicho esto, se presenta a continuación el proceso actual:

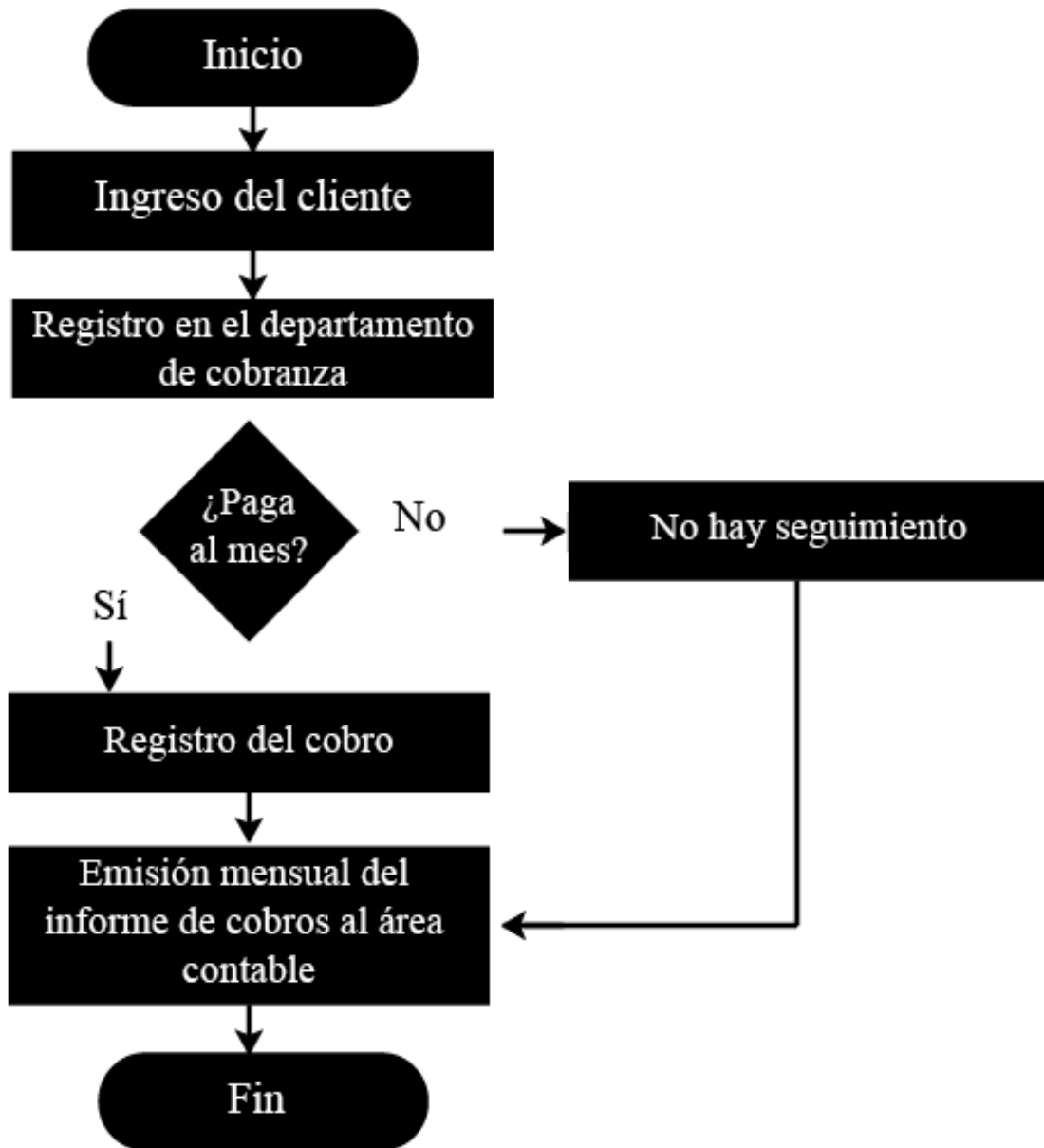


Figura 16. Proceso actual para gestionar la cobranza.

Fuente: (Medec, 2018)

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Como puede observarse no existe un seguimiento al cobro del cliente que permita identificar en forma efectiva las cuentas vencidas o por vencer dentro del área de cobranza, además de acciones que favorezcan su recuperación. Para ello se depende del personal contable; sin embargo, éste cuenta con otras funciones a desempeñar, limitando así la identificación de cuentas en estado crítico.

En base a ello se proponen las siguientes mejoras a los procesos:

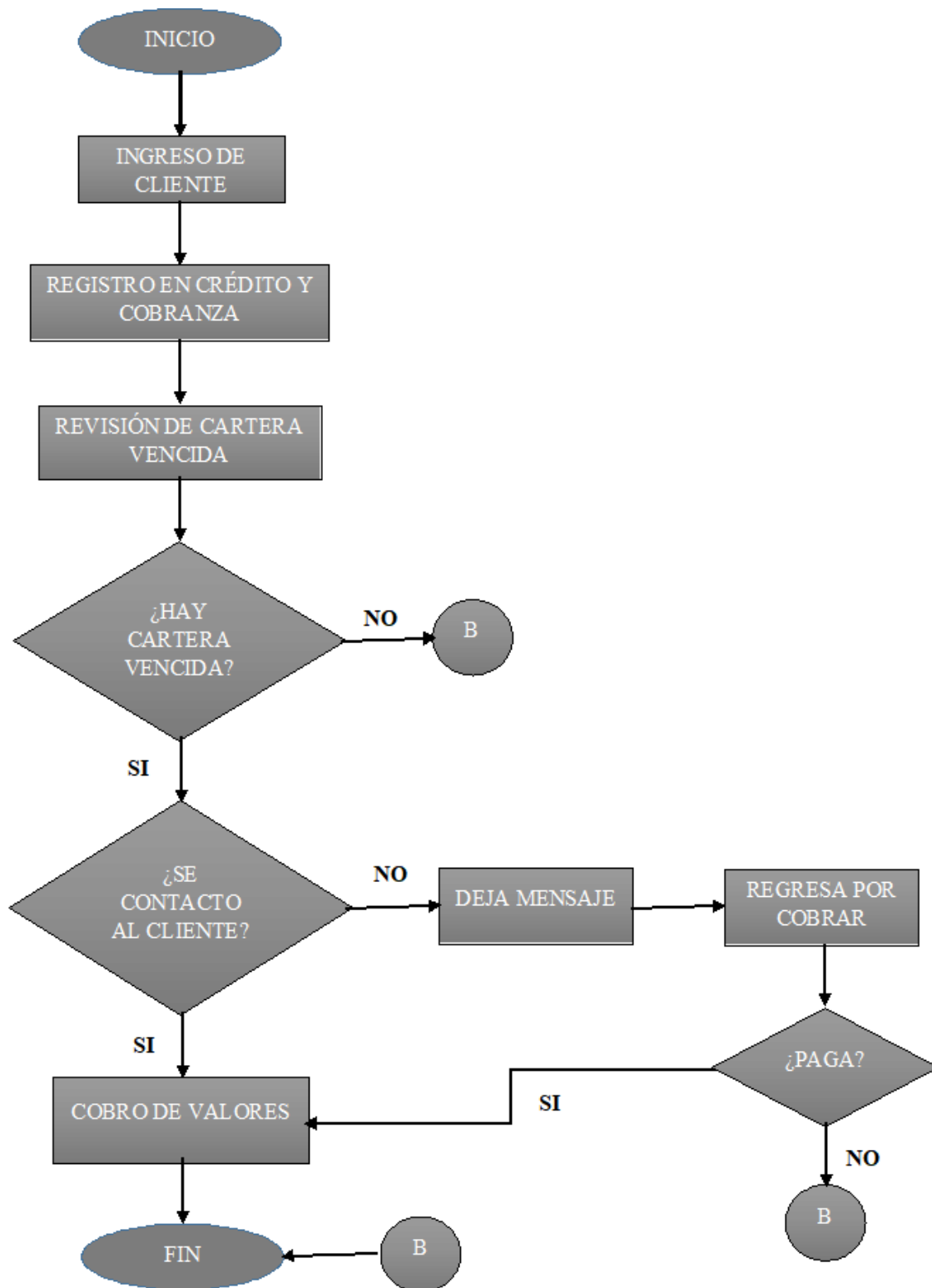


Figura 17. Proceso mejorado para gestionar la cobranza.
Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Como puede observarse, entre las mejoras al proceso se plantea:

- Observar la situación del estado de clientes
- Se ingresa los clientes en la base de la empresa Medec S.A.
- Se hace el registro de los clientes para otorgar el crédito.
- Se revisará con frecuencia es estado de la cartera vencida
- De encontrar al cliente se cobra y registra los valores
- De haber clientes deudores, se los contacta de no encontrar al cliente se deja un mensaje y regresa a cobrar
- Si paga se cobra y registra valores y de no pagar se notifica la novedad

Sin embargo, en caso de poseer valores vencidos o por vencer se contactará al cliente como un medio de presión para el pago. Esta acción se llevará a cabo en forma periódica y de no recibir los fondos hasta los dos meses en mora se podrán aplicar beneficios al cliente para motivar el pago. Debe añadirse que, de no ser suficientes estas acciones y cumplirse los tres meses de incobrabilidad, tendrá que informarse al cliente la nulidad del contrato para proceder a su dada de baja.

Esta medida evitará que el cliente siga contando con los beneficios que ofrece la empresa, esto en relación a los servicios. Según la Ley de Medicina Prepagada el beneficiario, así posea valores en mora, podrá gozar de los servicios en caso de emergencia, esto hasta que la entidad le informe la nulidad de contrato una vez cumplidos los tres meses de morosidad.

Entre los beneficios que se mencionan para promover la recuperación se cartera se detallan los siguientes:

Tabla 22 - Alternativas para promover el pago de los clientes según su trayectoria.

Tipo de cliente	Beneficio para promover el pago
Con menos de un año de trayectoria	No aplica beneficio.
Entre 1 a 2 años de trayectoria	10% de descuento en sus cuotas vencidas.
Entre 3 a 5 años de trayectoria	15% de descuento en sus cuotas vencidas.
Más de 5 años de trayectoria	20% de descuento en sus cuotas vencidas.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Este beneficio podrá ser aplicado una sola vez por cliente dentro de un mismo periodo, previo un análisis del tipo y comportamiento financiero del cliente. Para facilitar la comprensión se presentan los siguientes escenarios:

- Si el cliente “x” recibe el beneficio cuando mantiene en la empresa 1 año de trayectoria podrá acceder al descuento del 10% por una única vez, en caso de retraso en sus obligaciones de crédito otorgado.

Esta alternativa evitará la pérdida de contratos que han generado flujos contantes a la empresa, además de considerarse un método para la mantener los clientes que por alguna razón particular hayan caído en mora.

4.3.3. Diseño de políticas de cobranza.

En base a lo descrito en las acciones anteriores se establecen las siguientes políticas que deberán ser ejecutadas por el personal de cobranza:

- Se evaluará y registrará diariamente los datos de clientes donde se identifiquen los valores por cobrar, su vencimiento y periodo que han permanecido impagos.
- Para fomentar el cobro podrán aplicarse beneficios, esto en aquellos clientes con un año o más de trayectoria en la empresa.
- Ningún cliente podrá acceder a dos beneficios por impuntualidad en sus pagos durante un mismo periodo de tiempo.
- Semanalmente el jefe de cobranza deberá remitir un informe completo al área contable detallando aquellos contratos que deberán darse de baja por incobrabilidad.
- Una vez cumplidos los tres meses de morosidad, el contrato será dado de baja sin excepción.
- Antes de dar de baja a un contrato se tendrá que notificar vía mail y mediante llamada telefónica al cliente.

4.4. Indicadores de liquidez y solvencia de la empresa

Hecho el análisis de la liquidez corriente de la empresa para determinar la solvencia ante las obligaciones que tiene que cumplir a corto plazo, así como el endeudamiento del activo con referencia al periodo contable del año 2017, determinados en los siguientes parámetros:

- Liquidez corriente, la misma que la empresa tiene para cubrir las obligaciones financieras a corto plazo sin ningún problema, ya que por cada dólar de deuda es igual a 1,13 para solventarla.
- Prueba acida, realizada con la finalidad de conocer la solvencia para cubrir obligaciones a los acreedores es de \$1.09 y no depende de los inventarios.
- Endeudamiento del activo, lo cual se entiende que por cada dólar invertido en los activos de la empresa los valores de 0,88 centavos de dólar han sido con financiamiento de terceros.

4.4.1. Indicadores de la gestión de cobranzas

Teniendo presente que la política de crediticia de la empresa Medec S.A., para todos sus clientes el periodo que otorga en los créditos concedidos es de 30 días.

Por consiguiente, para tener claro cómo se encuentra la rotación de la cartera de los deudores de la empresa se considera su cálculo para el periodo contable del año 2017, teniendo en consideración las siguientes consideraciones o conceptos financieros aplicados.

- Rotación de cartera, la misma que indica que la rotación de la cartera de clientes que se les vende con crédito tiene un modularidad de 4.47 veces en las cuales se ejecuta el cobro de cartera.
- Promedio de días de cobranza, analizados en conjunto la gestión de cobranza de la cartera guardando relación vinculante con respecto a la rotación de cartera y el promedio de días en que se la realiza, se evidencia que los créditos se los cobra con una frecuencia de 82 días aproximadamente para luego volver a emitir un nuevo crédito a los clientes de la empresa que caen en morosidad.

La revisión de las cuentas por cobrar se la realizó tomando las ventas a crédito del periodo contable del año 2017, verificando que la emisión de las facturas, tengan todos los datos exigidos por el SRI, calculando los tiempos de mora de acuerdo a la siguiente tabla para la misma que se considera el plazo de retraso que va desde 31 a 180 días de acuerdo al porcentaje de la deuda según facturas vencidas de pago.

El análisis se basa a partir del crédito concedido que es del 100% de la factura, con el plazo establecido por políticas de la empresa de 30 días, contados a partir de la emisión de la misma, de esta manera se determina que un cliente cae mora, luego del día 31 contados sucesivamente en adelante.

Tabla 23 - Porcentajes e saldos vencidos al año 2017

DÍAS MORA	CUENTAS POR COBRAR	SALDOS VENCIDOS	% MORA
1-30	132.196,00	0	0
31-60	52.285,34	52.285,34	15.34%
61-90	83.423,00	83.423,00	24.48%
91-180	205.111,00	205.111,00	60.18%
TOTALES	473.015,34	340.819,34	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Se observa que el mayor porcentaje de los saldos vencidos de la empresa Medec S.A., se encuentra en el rango de los 91-180 días de mora siendo a su vez la mayor cantidad en dinero por recobrar, con lo cual se evidencia que existe un manejo inadecuado de las políticas de cobro.

En virtud que se hace el análisis de saldos vencidos para el periodo fiscal 2017 sin tener presente la cuenta contable provisiones no se afecta dichos valores.

Tabla 24 - Cartera vencida al año 2017

Días de mora	Saldo x cobrar	% deuda
1-30	132.196,00	27.95%
31-60	52.85,34	11.05%
61-90	83.423,00	17.64%
91-180	205.111,00	43.36%
Totales	473.015,34	100%

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Por lo observado en la tabla el porcentaje de deuda vencida con mayor tiempo de cobro es del 43,36%, poniendo en evidencia que la gestión realizada por cartera deja un déficit de eficiencia, resumida en que se efectiviza el cobro en un promedio de 82 días, dando un margen amplio en el riesgo de tener cuentas incobrables para la empresa Medec S.A.

Por lo descrito, en la tabla solo se compara la cartera vencida al año 2017, para determinar los saldos que están ya en mora y de acuerdo a esto se hace la proporcionalidad de la misma para entender cuál es el valor más alto de deuda y cuantos días tiene de vencida, lo que contrasta con el análisis del promedio de cobro en la empresa que es de 82 días aproximadamente que se hace la gestión de recuperación de cartera.

4.4.2 Cálculo de la cartera de cuentas incobrables

Ordenada la cartera y verificado el deterioro de las cuentas por cobrar ya analizada la cartera vencida de la empresa Medec S.A., se procederá a calcular la provisión de las posibles cuentas incobrables, para tal efecto se procede a usar el método basado en la edad de las cuentas para el tratamiento de la cartera vencida, teniendo en cuenta que el riesgo de perder un porcentaje de lo vendido a crédito es inevitable por distintos juicios contables, por lo cual se contempla la provisión de la misma que al tratarse de una deuda que mantienen los clientes con la empresa, dicho valor de provisión se descontara de la cartera y pasara hacer un gasto

para efectos contables y mantener una cartera saneada que minimice los riesgos de liquidez de la empresa.

En este caso Medec S.A. tiene una cuenta por cobrar que consiste en un gran número de clientes, todos con características de riesgo crediticio comunes. Para determinar la pérdida esperada de la cartera se ha considerado de acuerdo al vencimiento en números de días un porcentaje diferenciado para establecer la respectiva provisión. El porcentaje fue en base a la LORTI que indica que las cuentas incobrables pueden ser hasta el 1% anual de las cuentas por cobrar, por ende se determinó un porcentaje que no sobrepase dicho rubro.

Tabla 25 - Método basado en la antigüedad de las cuentas x cobrar

DÍAS DE MORA	SALDOS POR COBRAR	SALDO CUENTAS INCOBRABLES	% CUENTAS INCOBRABLES	VALOR PROVISIÓN
1-30	\$ 132,196.00	\$ -	0	\$ -
31-60	\$ 52,284.34	\$ 52,284.34	0.50	\$ 261.42
61-90	\$ 83,423.00	\$ 83,423.00	0.75	\$ 625.67
91-180	\$ 205,111.00	\$ 205,111.00	1.25	\$ 2,563.89
TOTALES	\$ 473,014.34	\$ 340,818.34		\$ 3,450.98

Fuente: (Medec, 2017)

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Se observa que los cálculos efectuados por el método de las edades de las cuentas por cobrar, de acuerdo con la antigüedad determina, que el mayor rubro de deuda se ubica de los 91 días en adelante, las provisiones de las mismas están contempladas en un intervalo porcentual asignado para los días de mora presentados, donde se determina que las cuentas a partir de los 31 días de vencimiento son incobrables, en tal virtud se aplica la provisión a dichas cuentas.

Tabla 26 - Asiento contable para dar de baja el valor de la provisión

Fecha	Detalle	Debe	Haber
	1		
31/12/2017	Cuentas Incobrables	\$ 3,450.98	
	Provisión de cuentas incobrables y deterioro		\$ 3,450.98
	P/r La provisión de las cuentas incobrable del año 2017		

Fuente: (Medec, 2017)

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Este asiento contable se lo realizo el 31 de diciembre del ejercicio fiscal 2017, donde se acredita el valor de \$3.450,98 a la cuenta provisión de cuentas incobrables y para cuadrar el asiento contable se resta contra la cuenta que afecta al activo directamente a los socios por el mismo valor.

En necesario mencionar que el impacto a los estados financieros de la empresa usando este método afecta a los costos y gastos dando como resultado una pérdida considerable, puesto que al no incluir la provisión de cuentas incobrables no se deduce dicho gasto afectando directamente la utilidad del ejercicio fiscal calculado y por lo tanto no disminuye el pago del impuesto a la renta. Pero es válido para presentar a la empresa la perdida que está causando el no contar con políticas claras y un método contable de provisión para el deterioro de las cuentas de la empresa.

4.4.3 Presentación del análisis y mejora adicionado la provisión afectado al activo de la empresa

Para presentar la afectación que se da en los activos de la empresa aplicando la provisión de cuentas, se lo puede ver plasmado al hacer el ejercicio en los mismos, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 27 – Afectación de la provisión a los EF para el año 2017

MEDEC S.A.				
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA				
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 AL 2017				
(EXPRESADOS EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)				
	AÑO 2016	AÑO 2017	VAR. %	AFECTACIÓN AÑO 2017
Activo corriente				
Caja Bancos	65.001,93	551.837,56	749%	551.837,56
Inventarios	200.566,21	100.000,00	-50%	100.000,00
Cuentas por Cobrar Ventas	785.354,71	473.015,34	-40%	473.015,34
(-)Provisión cuentas incobrable y deterioro	-	-	0%	-3.450,98
Prestamos/Anticipos Empleados	5.398,43	651,93	-88%	651,93
Deudores Varios	981,67	1.454.368,53	148052%	1.454.368,53
Crédito tributario	318.427,76	150.441,93	-53%	150.441,93
Pagos anticipados	360.919,65	19.488,05	-95%	19.488,05
Total activo corriente	1.736.650,36	2.749.803,34	58%	2.746.352,36
Activo no corriente				

Propiedad, planta y equipo	946.768,34	955.183,36	1%	955.183,36
Depreciaciones acumuladas de propiedad planta y equipo	-195.386,18	-252.338,09	29%	-252.338,09
Otros Activos no Corriente	30.651,29	25.359,49	-17%	25.359,49
Activos a Largo Plazo	48.801,50	799,00	-98%	799,00
Total activo no corriente	830.834,95	729.003,76	-12%	729.003,76
Total activo	2.567.485,31	3.478.807,10	35%	3.475.356,12
Pasivo corriente				
Cuentas y documentos por pagar	343.074,79	1.216.958,72	255%	1.216.958,72
Acreedores varios	130.672,87	39.878,20	-69%	39.878,20
Retenciones	37.638,20	29.505,45	-22%	29.505,45
Provisión de beneficios sociales	327.800,22	271.748,82	-17%	271.748,82
Impuestos por pagar	2.954,23	211,60	-93%	211,60
Sobregiro bancario	832.899,47	720.014,77	-14%	720.014,77
Cuentas por liquidar	321.875,05	146.193,89	-55%	146.193,89
Total pasivo corriente	1.996.914,83	2.424.511,45	21%	2.424.511,45
Pasivo no corriente				
Pasivo a largo plazo	148.079,11	267.739,11	81%	267.739,11
Reservas de riesgo en curso	-	353.224,19	0%	353.224,19
Total pasivo no corriente	148.079,11	620.963,30	319%	620.963,30
Total pasivo	2.144.993,94	3.045.474,75	42%	3.045.474,75
Patrimonio	2.144.993,94		-100%	
Capital social	410.000,00	410.000,00	0%	410.000,00
Reservas	323.789,35	12.491,35	-96%	12.491,35
Resultados de ejercicios anteriores	-311.298,00	-	-100%	-
Utilidad del ejercicio	-	10.841,00	0%	7.390,02
Total patrimonio	422.491,35	433.332,35	3%	429.881,37
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2.567.485,29	3.478.807,10	35%	3.475.356,12

Fuente: (Medec, 2018)

Modificado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)

Al analizar la tabla en la cual se incluye la provisión financiera para el tratamiento de las cuentas incobrables para el año 2017, comparado con el año 2016 se observa que la recuperación en términos económicos por si sola es bastante alta, adicionándole la provisión adecuada al periodo contable 2017 mejora sus estados financieros basada en normas vigentes. Con este ejercicio se recomienda que la empresa Medec S.A, las acoja y siga realizando los respectivos ajustes en sus cuentas en adelante.

Conclusiones

Luego del desarrollo del presente proyecto recopilando la información ineludible acorde con los objetivos planteados de determinan las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a lo investigado, se pudo constatar que en la compañía Medec S.A. no cuenta con una correcta política en cuanto a los registros para la recuperación de cuentas por cobrar. Pese a que la rotación de cartera desde el punto de vista integral muestra que para el año 2017 existe una mejora en los saldos de cuenta por cobrar con respecto a los años anteriores tomados en consideración como referencia contable, la empresa no escapa en caer al tener una cartera con morosidad, tal como los demuestran los registros contables de la empresa Medec S.A., razón por demás dada que es urgente determinar políticas de gestión de recuperación
- Los estados financieros de la compañía Medec S.A. no cuentan con valores reales al momento de ser analizados, debido a que no se realiza la respectiva provisión por deterioro, lo que incide en un incumplimiento en las normas contables. Para determinar y aplicar el tratamiento contable a la cartera y su incidencia en el riesgo de liquidez que mejore el cumplimiento de la normativa vigente y la recuperación de cartera por cobrar, se analizó la capacidad de endeudamiento, liquidez para cumplir con las obligaciones adquiridas y el pago a corto plazo de las mismas, así como los indicadores de cobranzas a partir del balance general.
- La investigación propuesta evaluó los procesos actuales para la gestión de la cartera y los plazos estimados de recuperación de la misma, utilizando técnicas y metodologías de investigación, tales como la entrevista y las encuestas, las mismas que dieron las pautas para determinar el proceso administrativo y contable a seguir para el tratamiento del deterioro de cartera.

Recomendaciones

Por lo expuesto en los objetivos específicos y una vez desarrollada la investigación las autoras recomiendan lo siguiente:

- Efectuar un manejo riguroso de las cuentas por cobrar y considerar establecer como política el registro diario de los datos de la cartera, para efectuar el respectivo seguimiento de las cuentas que caen en morosidad, para que no se conviertan en incobrables.
- Establecer la provisión para el tratamiento de las cuentas incobrables cumpliendo las respectivas normas contables de los activos financiero, tales como las cuentas por cobrar. De esta manera, la compañía Medec S.A. presentará estados financieros más reales, cumplirá con la normativa vigente y agregará valor a la toma de decisiones. Investigar y revisar de manera periódica la capacidad y límites de endeudamiento de los clientes de la empresa, estableciendo términos crediticios reales con la finalidad que la empresa minimice el riesgo de morosidad por cartera vencida. De esta forma se procederá a ajustar los montos adeudados, en función de la nueva situación financiera de los clientes.
- No menos importante es asentar como sugerencia final, que la empresa Medec S.A. ponga en práctica las políticas indicadas en la propuesta del proyecto de investigación y que evalúe periódicamente estrategias de cobro que permitan gestionar la cartera de crédito de manera eficiente; así de esta manera se promoverá a desarrollar acciones oportunas para una cobranza efectiva.

Referencias Bibliográficas

- Agruirre, F. (2015). *Universidad de las fuerzas armadas* . Obtenido de Propuesta de un modelo para la creación del departamento de cobranzas y recuperación de cartera para la Corporación Inmedical : <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10318/1/T-ESPE-048829.pdf>
- Álvarez, I. (2016). *Finanzas estratégicas y creación de valor*. Bogotá: ECOE.
- Asamblea Nacional. (16 de Enero de 2015). *Ministerio de Industrias y Productividad*. Obtenido de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/09/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Asamblea Nacional. (2015). *Servicios de Rentas Internas*. Obtenido de Ley Orgánica de régimen tributario interno - LORTI: <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (28 de Diciembre de 2015). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno: <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>.
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá : ECOE.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos*. Barcelona: Profit.
- Cardozo, H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para PYME*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Correa, C. (2016). *Universidad EAFIT Repositorio Institucional* . Obtenido de Determinantes de la pérdida esperada en la cartera de clientes de una institución: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11340/CarlosJulio_CorreaBarrag%C3%A1n_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Diario La Hora. (9 de Noviembre de 2017). *Diario La Hora*. Obtenido de Salud privada: <https://lahora.com.ec/quito/noticia/1102112779/salud-privada>
- Filgueira, C. (2018). *Manuel Contable NIIF: Aplicación práctica*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Fonseca, O. (2012). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Perú : LICO.
- García, V. (2015). *Análisis Financiero: Un enfoque integral*. México: Patria.

- IASB. (2006). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Obtenido de La NIC 37, Las provisiones de activos contingentes y pasivos contingentes fue emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad e incluye las modificaciones emitidas de las NIIF hasta el 2006. En la norma se define los provisionamientos como pa: http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIC/nic/NIC37.pdf
- IASB. (2013). *Ministerio de Economía y Finanzas del Perú*. Obtenido de Norma Internacional de Contrabilidad NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/nor_internac/ES_GVT_IAS37_2013.pdf
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico : Patria .
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa*. Mexico: Ebook.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa, 4a.Ed.* México: Grupo Editorial Patria.
- OMS. (21 de Noviembre de 2016). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de La importancia y la pertinencia de promover la salud en las respuestas nacionales a los ODS. Discurso de apertura de la Novena Conferencia Mundial de Promoción de la Salud: <http://www.who.int/dg/speeches/2016/shanghai-health-promotion/es/>
- Pacheco, C. (2015). *El proyecto de inversión como estrategia gerencial*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pacheco, J. (2014). *ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS*. Peru: Macro.
- Pino, M. (2015). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Vigo: Ideas Propias.
- Red Seguros. (2017). *Red Seguros*. Obtenido de La medicina prepagada es necesaria en el Ecuador: http://www.redseguros.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=6:1a-medicina-prepagada-es-necesaria-en-el-ecuador&catid=8&Itemid=148
- Román, J. (2017). *ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS*. Madrid: ISEF.
- Sandoval, L. (2015). *Escuela Politecnica Nacional* . Obtenido de Modelo de gestión de la cartera para las empresas de medicina prepagada de Quito : <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/9215/3/CD-6108.pdf>

- SENPLADES. (2017). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Solorio, E. (2012). *Contabilidad Financiera*. Palibrio : Madrid .
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2008). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de RESOLUCION No. 08.G.DSC: <https://www.iasplus.com/en/binary/americas/0902ecuadorresolution.pdf>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2014). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de Comisión del proyecto para la aplicación de las IFRS: http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/niif/Diferencias%20entre%20NIIF%20completas%20y%20NIIF%20para%20las%20PYMES%20y%20su%20aplicacion%20a%20las%20partidas%20contables.pdf
- ULVR. (2019). <http://www.ulvr.edu.ec>. Obtenido de http://www.ulvr.edu.ec/static/uploads/pdf/file_1548436149.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista a gerente general

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?
2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?
3. ¿Cómo evalúa la gestión de las cuentas por cobrar realizadas por el responsable dentro de la entidad?
4. ¿Cuenta con algún informe de gestión del área de cobranza?
5. ¿Qué políticas existen para otorgar créditos en la entidad?
6. ¿Qué debilidades considera que posee la entidad respecto a su gestión en las cuentas por cobrar?
7. ¿Qué problemas ha generado la morosidad de la cartera en la liquidez?
8. ¿Se han aplicado mejoras para fortalecer la cobranza en la entidad?
9. ¿Cree usted que la Resolución Nro. 463-2018-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera afecte a la cobranza?
10. ¿Qué medidas ha tomado la empresa con la nueva resolución para que no afecte la cobranza?

Anexo 2. Entrevista a contador

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?
2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?
3. ¿Cómo evalúa la gestión de las cuentas por cobrar realizadas por el responsable dentro de la entidad?
4. ¿Ha presentado información que permita conocer el estado de los créditos? De responder “sí” indique cada cuánto tiempo y de responder “no” mencione de qué forma lo evalúa.
5. ¿Se ha determinado el periodo en días para la rotación de las cuentas por cobrar? Indique cuál
6. ¿Qué problemas dentro del periodo de corto y largo plazo cree que generaría la morosidad de la cartera?
7. Actualmente ¿Ha generado la morosidad de la cartera algún impacto significativo en la liquidez para el cumplimiento de obligaciones?
8. ¿Se ha realizado la provisión de cuentas incobrables en la empresa? De responder “no” Explique las razones.
9. En caso de no provisionarlos ¿De qué forma afecta a la empresa el no disponer de estos valores?
10. ¿Qué mejoras considera que deben realizarse para una adecuada gestión de la cartera por cobrar?

Anexo 3. Entrevista a jefe de cobranza

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?
2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?
3. ¿De qué forma registra estas cuentas por cobrar?
4. ¿Explique qué acciones desarrolla para la recuperación de la cartera?
5. ¿Sus funciones y procedimientos ligados al cargo están soportados en políticas o manuales?
6. ¿Qué debilidades considera que existen en la gestión de las cuentas por cobrar?
7. ¿Cómo considera que se encuentra la morosidad de la cartera a la fecha ¿Qué problemas generaría esto a la entidad?
8. ¿Qué mejoras considera que deben realizarse para una adecuada gestión de la cartera por cobrar?

Anexo 4. Entrevista a asistente de cobranza

1. ¿De qué forma cree usted que la entidad aporta a la sociedad?
2. ¿Cómo se originan las cuentas por cobrar en la entidad?
3. ¿De qué forma se registran estas cuentas por cobrar?
4. ¿Explique qué acciones que se desarrollan para la recuperación?
5. ¿Sus funciones y procedimientos ligados al cargo están soportados en políticas o manuales?
6. ¿Qué debilidades considera que existen en la gestión de las cuentas por cobrar?
7. ¿Cómo considera que se encuentra la morosidad de la cartera a la fecha ¿Qué problemas generaría esto a la entidad?
8. ¿Qué mejoras considera que deben realizarse para una adecuada gestión de la cartera por cobrar?

Anexo 5. Modelo de encuesta

1. ¿El sistema utilizado actualmente para los cobros está configurado para validar las facturas de caja y conciliar con las cuentas de los clientes?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>		

2. ¿De qué forma evalúa usted el control que se realiza en la entidad respecto a las cuentas por cobrar a clientes?

Muy bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>

3. Respecto a la incobrabilidad de cartera en la empresa ¿Cómo evalúa usted la misma?

Muy alta	<input type="checkbox"/>	Alta	<input type="checkbox"/>
Media	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>
Nula	<input type="checkbox"/>		

4. ¿Se emite dentro de la entidad alguna notificación al cliente en caso de poseer valores por pagar?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>		

5. ¿Cuenta la entidad con alguna persona u área destinada exclusivamente al cobro de clientes?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>		

6. ¿Cuenta el departamento de crédito y cobranzas con algún presupuesto de recaudación?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>		

7. ¿Dentro del departamento de cobranza existe un manual de funciones y procedimientos para una mejora en la gestión de las operaciones?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>		

8. ¿Se realiza mensualmente un Estado de Flujo de Efectivo para medir el impacto que están teniendo las cuentas por cobrar?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>		

9. ¿Con qué frecuencia se analiza la antigüedad de cartera de los clientes de Medec S.A. y la incobrabilidad?

Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Poco frecuente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Nada frecuente	<input type="checkbox"/>

10. ¿Existe algún registro o control respecto al deterioro de la cartera?

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Desconozco	<input type="checkbox"/>		

11. ¿Considera usted que las gestiones actuales de las cuentas por cobrar están ocasionando un impacto negativo a la liquidez de la empresa?

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	---------------	--------------------------

De acuerdo

Muy en desacuerdo

12. En base a su apreciación ¿Considera que dentro de la entidad deben aplicarse mejoras con respecto a la gestión actual de la cobranza?

Muy de acuerdo
De acuerdo

En desacuerdo
Muy en desacuerdo

Anexo 6. Análisis de cuentas por cobrar

Cliente	Fecha	Valor	Abonos	Saldo	Días de mora	1 A 30 DIAS	31 A 60 DIAS	61 A 90 DIAS	91 A 180 DIAS
Interlab	14-ago-17	\$ 21.250,00	\$ -	\$ 21.250,00	139	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 21.250,00
Trecel xport C.A.	3-sep-17	\$ 87.536,00	\$ -	\$ 87.536,00	119	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 87.536,00
Rapicentro C.A	8-sep-17	\$ 43.000,00	\$ -	\$ 43.000,00	114	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 43.000,00
Másplus	8-sep-17	\$ 53.325,00	\$ -	\$ 53.325,00	114	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 53.325,00
Drogas Victoria C.A.	10-oct-17	\$ 66.423,00	\$ -	\$ 66.423,00	82	\$ -	\$ -	\$ 66.423,00	\$ -
Gutierrez Instruments	14-oct-17	\$ 17.000,00	\$ -	\$ 17.000,00	78	\$ -	\$ -	\$ 17.000,00	\$ -
Rios Logistica S.A.	8-nov-17	\$ 25.049,34	\$ -	\$ 25.049,34	53	\$ -	\$ 25.049,34	\$ -	\$ -
Biancom Sys S.A.	18-nov-17	\$ 27.236,00	\$ -	\$ 27.236,00	43	\$ -	\$ 27.236,00	\$ -	\$ -
Agrocentro C.A.	12-dic-17	\$ 64.985,00	\$ -	\$ 64.985,00	19	\$ 64.985,00	\$ -	\$ -	\$ -
Concert stylo S.A.	18-dic-17	\$ 35.086,00	\$ -	\$ 35.086,00	13	\$ 35.086,00	\$ -	\$ -	\$ -
Semillas Castell C.A.	18-dic-17	\$ 32.125,00	\$ -	\$ 32.125,00	13	\$ 32.125,00	\$ -	\$ -	\$ -
TOTALES		\$473.015,34		\$ 473.015,34		\$132.196,00	\$ 52.285,34	\$ 83.423,00	\$ 205.111,00

Fuente: Información proporcionada por Medec SA.

Elaborado por: Mero Vera, M. & Vacacela Medina, M. (2018)