



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACION

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA

CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA

EMPRESA SERVIMEDI S.A

TUTOR

EC. PATRICIO XAVIER FRAY VILLACRES

AUTORES

RODRIGUEZ REALPE MELISSA JENNIS

ZAMBRANO MERCHAN ABIGAIL ESTHER

GUAYAQUIL

2023



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Servimedi S.A

AUTOR/ES:

Esther Abigail Zambrano
Merchán y Jennis Melissa
Rodríguez Realpe

REVISORES O TUTORES:

Ec. Fray Villacrés Patricio Xavier

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

FACULTAD:

ADMINISTRACION

CARRERA:

Contabilidad y Auditoria

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2023

N. DE PAGS:

101

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración

PALABRAS CLAVE:

Estrategias, Cobranzas, Créditos, Políticas, Control

RESUMEN:

El tema relacionado con la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa SERVIMEDI S.A tiene un problema relacionado con la falta de comunicación entre los clientes y el área de cobranzas, además de crear competencias en el área para que los indicadores de gestión de cobros con mejoras a través de nuevas estrategias. El objetivo es la veracidad de la aplicación de indicadores para el control de las cuentas por cobrar, cuentas en mora y cuentas incobrables. La metodología aplicada es de carácter exploratorio y descriptivo donde se toma en consideración una muestra de todos aquellos que esta vinculados al área de crédito y cobranzas, donde los resultados alcanzados reflejan la necesidad de nuevos indicadores que se apliquen en el adecuado manejo de la

liquidez de la organización, en conclusión, se requiere de un cambio en la gestión de cobranzas para abarcar nuevas opciones de control y recuperación de fondos.

N. DE REGISTRO (en base de datos):		N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			
ADJUNTO PDF:		SI <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES: Esther Abigail Zambrano Merchán Rodríguez Realpe Jennis Melissa		Teléfono: 0979558720 0959012899	E-mail: ezambbranome@ulvr.edu.ec jrodriguezre@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:		Mgtr. Oscar Machado Álvarez Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. José Roberto Bastidas Romero Teléfono: 2596500 Ext. 271 E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %	6 %	2 %	4 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	1 %
2	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
3	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Trabajo del estudiante	1 %
5	Submitted to Universidad Internacional SEK Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1 %
7	1library.co Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	1 %
9	repositorio.sangregorio.edu.ec Fuente de Internet	1 %



PATRICIO XAVIER
PRAT VILLACRES

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El (Los) estudiante(s) egresado(s) ESTHER ABIGAIL ZAMBRANO MERCAHAN Y JENNIS MELISSA RODRIGUEZ REALPE, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Servimedi S.A, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma: 

ESTHER ABIGAIL ZAMBRANO MERCHAN

C.I.0953726371

Firma: 

JENNIS MELISSA RODRIGUEZ REALPE

C.I.0931570279

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Servimedi S.A, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de ADMINISTRACION de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Servimedi S.A, presentado por los estudiantes ESTHER ABIGAIL ZAMBRANO MERCHAN Y JENNIS MELISSA RODRIGUEZ REALPE como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



Firmado electrónicamente por:
**PATRICIO
XAVIER FRAY
VILLACRES**

EC. FRAY VILLACRES PATRICIO XAVIER

C.C. 0916279045

AGRADECIMIENTO

El amor, la dedicación y paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

Gracias a mis padres por ser los promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a muchas personas que me apoyaron desde muy pequeña y ahora estoy culminando una de mis metas más importante.

Mi agradecimiento eterno a mi universidad, ya que después de años de esfuerzos, sacrificios, dedicación y grandes alegrías llego el día en que miraría hacia atrás el camino recorrido por tus pasillos y aulas.

Melissa Rodríguez Realpe.

Primeramente, agradezco a Dios pues es él quien me ha brindado fuerzas en los momentos más difíciles, animándome a través de su amor y palabra que Él es mi padre celestial y al encomendarle todos mis proyectos, ira agregando todo por añadidura, por eso no debo estar ansiosa, pues de nada me servirá, mejor debo orar y entregarle todas mis cargas a él, aquello se encuentra en el libro de Mateo 11:28-30.

Abigail Zambrano Merchán

DEDICATORIA

En primer lugar, quisiera dedicar este proyecto a Dios quien me dio la fuerza y la perseverancia para Hacer realidad este sueño.

Mi madre Jennis Realpe Zatzabal y mi padre Pablo Rodríguez Riofrio que también me apoyaron en mi educación y siempre me alentaron a alcanzar mis metas. A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo en buenos y malos momentos.

Melissa Rodríguez Realpe.

Dedico esta investigación realizada con mucho esfuerzo, amor, sacrificio y dedicación a Dios por que ha sido mi apoyo fiel e incondicional y mi principal fuente de motivación y soporte en cada caída, además que me ha dado la oportunidad de estudiar y estar logrando esta meta y objetivo, a mi amada abuela Mariana Aguas, a mi madre Betty Merchán, a mis hermanos y primos, que han sido mi motivación y fuerza, para poder continuar en los momentos más difíciles, a mi tía Lipsi Merchán que siempre ha estado dispuesta con su ayuda incondicional.

Abigail Zambrano Merchán.

Resumen

El tema la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa SERVIMEDI S.A tiene un problema relacionado con la falta de comunicación entre los clientes y el área de cobranzas, además de crear competencias en el área para que los indicadores de gestión de cobros obtengan mejoras a través de nuevas estrategias. El objetivo es la veracidad de la aplicación de indicadores para el control de las cuentas por cobrar, cuentas en mora y cuentas incobrables. La metodología aplicada es de carácter exploratorio y descriptivo donde se toma en consideración una muestra de todos aquellos que esta vinculados al área de crédito y cobranzas, donde los resultados alcanzados reflejan la necesidad de nuevos indicadores que se apliquen en el adecuado manejo de la liquidez de la organización, en conclusión, se requiere de un cambio en la gestión de cobranzas para abarcar nuevas opciones de control y recuperación de fondos.

Palabras claves

Estrategias, Cobranzas, Créditos, Políticas, Control

Abstract

The management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the company SERVIMEDI S.A has a problem related to the lack of communication between customers and the collection area, in addition to creating competencies in the area so that the indicators collection management with improvements through new strategies. Objective c is the veracity of the application of indicators for the control of accounts receivable, accounts in arrears and uncollectible accounts. The methodology applied is of an exploratory and descriptive nature, where a sample of all those linked to the credit and collections area is taken into consideration, where the results achieved reflect the need for new indicators that are applied in the proper management of liquidity of In conclusion, the organization requires a change in collection management to cover new options for control and recovery of funds.

Keywords

Strategies, Collections, Credits, Policies, Control

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
ÍNDICE GENERAL	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACION	3
1.1 TEMA	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1 Formulación del Problema:.....	5
1.2.2 Sistematización de problema	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación metodológica.....	6
1.3.3 Justificación practica.....	7
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos Específicos	7
1.5 IDEA A DEFENDER	7
1.6 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL/FACULTAD.	8
CAPÍTULO II MARCO TEORICO	9
2.1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	9
2.1.1 Cuentas por cobrar	10
2.1.1.1 Importancia de las cuentas por cobrar.....	11

2.1.1.2	La administración de las cuentas por cobrar	11
2.1.1.3	Gestión de cuentas por cobrar	11
2.1.1.4	Rotación de cuentas por cobrar	12
2.1.2	Crédito	13
2.1.2.1	Análisis de crédito.....	14
2.1.2.2	Políticas de crédito	14
2.1.3	Cobranza	15
2.1.3.1	Política de cobranza	15
2.1.3.2	Tiempo promedio de cobro	16
2.1.3.3	Políticas de cobro	17
2.1.4	Gestión de créditos y cobranzas.....	17
2.1.5	Análisis vertical de los estados financieros.....	18
2.1.6	Análisis horizontal de los estados financieros	18
2.1.7	Razones financieras	19
2.1.7.1	Liquidez	19
2.1.7.2	Indicadores de Liquidez	19
2.1.7.3	Indicadores de Gestión.....	20
2.1.8	Análisis de cartera.....	21
2.1.9	Rotación de cartera	21
2.1.10	NIC 32.....	22
2.1.11	NIC 39.....	22
2.2	MARCO LEGAL	23
2.2.1	Ley de régimen tributario interno	23
2.2.1.1	Deducibilidad de los gastos.....	23
2.2.1.2	Provisión de cuentas incobrables	23
2.2.2	Ley orgánica de economía popular y solidaria del sistema financiero.....	23
2.2.3	NIIF para PYMES	24
CAPÍTULO III.....		28
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION		28
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.3	TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA OBTENER LOS DATOS	29
3.3.1	Entrevista.....	30
3.3.2	Encuesta	30
3.3.3	Observación directa.....	30
3.3.4	Revisión Documental	31
3.3.5	Instrumentos de investigación	31
3.3.5.1	Cuestionario	31
3.3.5.2	Estados Financieros.....	31
3.3.5.3	Ratios financieros.....	32
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	32

3.4.1 Muestra.....	33
3.5 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	34
3.5.1 Desarrollo e interpretación de las encuestas.....	34
3.5.2 Desarrollo e interpretación de las entrevistas.....	45
3.5.4 Análisis de entrevista.....	56
3.5.5 Análisis de las encuestas.....	57
3.5.6 Observación Directa.....	58
3.5.6 Análisis y observación de los estados de situación financiera 2019, y 2020.....	58
3.5.7 Análisis de estado de resultado Integral 2021, y 2020.....	60
3.5.8 Análisis Financieros, indicadores de las cuentas por cobrar.....	61
3.5.8.1 Indicador cuentas por cobrar.....	61
3.5.8.2 Indicador de solvencia.....	61
3.5.8.3 Indicador de liquidez.....	63
3.5.8.4 Indicador de liquidez de prueba Ácida.....	64
3.5.8.5 Indicador de Rotación cuentas por cobrar.....	65
3.6 PROPUESTA.....	66
3.6.1 TEMA.....	66
3.6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	66
3.6.2.1 Objetivo general.....	66
3.6.2.2 Objetivos específicos.....	66
3.6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	66
3.6.4 Procesos en el área de cobranzas.....	67
3.6.5 El área de crédito y cobranza.....	68
3.6.6 Ventas estratégicas a crédito.....	69
3.6.7 Ejecución del área de crédito y cobranza.....	70
3.6.8 Diagrama clientes nuevos que requieren de créditos.....	71
3.6.9 Flujo Análisis de cobranzas a clientes.....	72
3.6.10 Estrategias para recuperar de la cartera.....	73
3.6.11 Estrategias 50% de rebaja.....	73
3.6.12 Estrategia exoneración intereses del 100%.....	74
3.6.13 Estrategia equipo de cobranza.....	74
3.6.14 Estrategia de acción de legales.....	75
3.6.15 Innovación de la Propuesta.....	76
3.6.16 Conclusiones de la propuesta.....	76
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ejemplo de provisión de cuentas por cobrar	25
Tabla 2 Límite del deducible.....	26
Tabla 3 Cliente A	26
Tabla 4 Cliente B.....	26
Tabla 5 Cliente C.....	27
Tabla 6 Cliente D	27
Tabla 7 Cliente E.....	27
Tabla 8 Estrategias en la empresa SERVIMEDI S.A	34
Tabla 9 Información para un crédito	35
Tabla 10 Asesoría en la apertura de un crédito al cliente	36
Tabla 11 Recuperación de cartera a los clientes SERVIMEDI S.A	37
Tabla 12 Apertura de crédito y aspectos más relevantes	38
Tabla 13 Garantías para dar un crédito a los clientes.....	39
Tabla 14 Estrategias de recuperación de cartera vencida e incobrable	40
Tabla 15 Cobrar un interés a los clientes cuando se atrasan en el pago.....	41
Tabla 16 Acciones que optimizan la gestión de cobros.....	42
Tabla 17 Plazos de crédito en SERVIMEDI S.A	43
Tabla 18 Balance General de la empresa SERVIMEDI S.A Año 2020 y 2021	58
Tabla 19 Situación financiera Balance General Año 2020 y 2021	60
Tabla 20 Índice Cuentas x Cobrar.....	61
Tabla 21 Índice Solvencia.....	61
Tabla 22 Índice Cuentas x Cobrar.....	63
Tabla 23 Ratio de prueba Ácida	64
Tabla 24 Rotación cuentas por cobrar	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Matriz Causas y efectos	4
Figura 2 Rotación de las cuentas por cobrar.	13
Figura 3 Formulas de indicadores de liquidez.....	20
Figura 4 Formulas de indicadores de gestión.....	20
Figura 5 Fórmula de rotación de cartera.....	21
Figura 6 Estrategias en la empresa SERVIMEDI S.A	34
Figura 7 Información para aperturar un crédito.....	35
Figura 8 Asesoría en un crédito al cliente	36
Figura 9 Recuperación de cartera a los clientes SERVIMEDI S.A.....	37
Figura 10 Apertura de crédito y aspectos más relevantes	38
Figura 11 Garantías para dar un crédito a los clientes.....	39
Figura 12 Estrategias de recuperación de cartera vencida e incobrable	40
Figura 13 Cobrar un interés a los clientes cuando se atrasan en el pago.....	41
Figura 14 Acciones que optimizan la gestión de cobros.....	43
Figura 15 Plazos de crédito en SERVIMEDI S.A	44
Figura 16 Razón de endeudamiento en SERVIMEDI S.A	62
Figura 17 Razón de Corriente en SERVIMEDI S.A.....	63
Figura 18 Razón de prueba acida en SERVIMEDI S.A	64
Figura 19 Razón de cuentas por cobrar en SERVIMEDI S.A.....	65
Figura 20 Proceso de cobranzas.....	67
Figura 21 Proceso de Ventas a crédito.....	68
Figura 22 Comercialización l contado o crédito.....	69
Figura 23 Ejecución del área de crédito y cobranzas	70
Figura 24 Base de datos de clientes para créditos.....	71
Figura 25 Análisis de cobranzas a clientes	72

INTRODUCCIÓN

El tema las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez tiene relevancia en la actualidad debido a que existe un control sistemático en toda la cartera de una organización, donde el objetivo fundamental es alcanzar los lineamientos exigidos y disminuir en su totalidad las cuentas morosas incobrables, por lo tanto, se requiere de una guía que coincida con cada una de los parámetros establecidos para garantizar el éxito del área de créditos y cobranzas consolidando el manejo adecuado de las cuentas por cobrar.

El objetivo general señala la importancia del análisis de la cuenta por cobrar y de la liquidez con base a las políticas y lineamientos que se apliquen para el adecuado manejo empresarial, entre los objetivos específicos se describen los referentes teóricos contextuales y conceptuales de la investigación, además de analizar la situación de las cuentas por cobrar en el área de crédito y cobranza. En conclusión, se busca establecer cuáles son las principales cuentas por cobrar que tienen relevancia y confianza, las cuentas que tienen problemas en el pronto pago y aquellas que están en un estado de morosidad.

En el primer capítulo se realiza el planteamiento del problema, con su respectiva formulación y sistematización para definir el objetivo general y los específicos, se plantea la idea a defender en determinada línea de investigación.

En el capítulo 2 se elabora el marco teórico que tiene relación directa con el control de las cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez de la empresa, se incluye el marco contextual de la organización y las acciones legales a realizar.

En el capítulo 3 se aplica la metodología al igual que es la recopilación de información de las cuentas relevantes y estadísticas que se realizan para analizar la liquidez

de la organización, también se establece un contexto de cómo se aplican las estrategias de indicadores de gestión en las cuentas por cobrar para la obtención de liquidez.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

1.1 Tema

El tema de las Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa SERVIMEDI S.A tiene relevancia en la actualidad debido a que existe un control sistemático en toda la cartera de una organización, donde el objetivo fundamental es alcanzar los lineamientos exigidos y disminuir en su totalidad las cuentas morosas e incobrables, por lo tanto se requiere de una guía que coincide cada una de los parámetros establecidos para garantizar el éxito del área de créditos y cobranzas; consolidando el manejo adecuado de las cuentas.

1.2 Planteamiento del Problema

Las empresas en el mundo, manejan sus ventas con base al crédito que otorgan a sus clientes, donde disminuyen el riesgo para poder acaparar la mayor efectividad al momento de realizar la cobranza existiendo políticas y lineamientos claros que permiten catalogar al cliente como una persona correcta al momento de pagar sus obligaciones, dando como resultado una menor tendencia de cuentas morosas e incobrables.

La gestión de cobranza se la realiza con base a una política rígida para el otorgamiento de crédito y de esa manera poder tener un contexto efectivo en las cobranzas. El problema se presenta cuando no existe una política de cobranza y solo se manifiesta en las ventas a crédito, lo que perjudica la liquidez de la organización debido a que no existe un retorno adecuado de la negociación realizada.

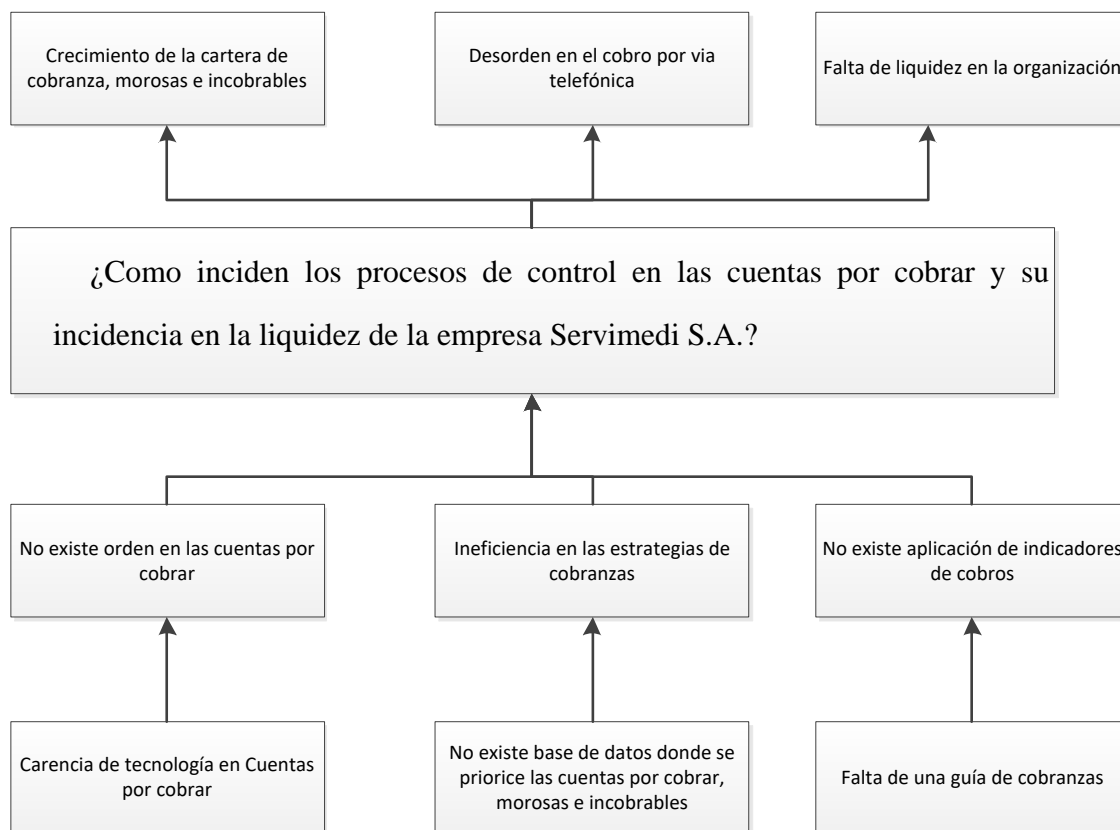


Figura 1 Matriz Causas y efectos
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

También es parte del problema el que no se desarrolla un aspecto tecnológico para el adecuado manejo de las cobranzas, donde solamente se utiliza el teléfono convencional cuando la realidad actual es que se deben de utilizar todos los medios digitales de comunicación, entre los principales está el manejo de las redes sociales, correo electrónico, página web, llamadas, entre otros.

SERVIMEDI S.A. es una clínica privada en la ciudad de Guayaquil, que brinda el servicio de asistencia médica, área de hospitalización, cirugía, cuidados intensivos y venta de medicina e insumos médicos a los pacientes. Al dedicarse a la prestación de servicios y actividad comercial ofrece convenientes opciones de pago, siendo el crédito una de las más primordiales en el servicio mensual de tratamientos médicos, fisioterapias, procedimientos de rodilla, caderas, trastornos psicológicos, incontinencia, etc.

Otro de los problemas es que no existe aplicación de indicadores de cobro, no existe una base de datos donde se priorice las cuentas por cobrar, morosas incobrables; falta una guía de cobranza para lograr conseguir una mayor liquidez en la empresa; inexistencia de guía o fuente de información para la aplicación de estrategias en el manejo de las cuentas por cobrar y ausencia de políticas y procedimientos en el otorgamiento y cobranza de clientes.

La compañía radica desde el 2015, y en sus inicios contaba con un solo trabajador en el área de cobranzas, la falta de un área de cobranzas en la clínica generó consigo la acumulación de información; dejando en el camino cuentas por cobrar sin seguimiento, incluso cobros con tarjeta de crédito. El indicador de la rotación de cartera define a la cuenta por cobrar, cuentas morosas y cuentas incobrables para el periodo del 2021, mostrando una recuperación a largo plazo, poniendo en riesgo la liquidez de la compañía.

1.2.1 Formulación del Problema:

¿Cómo son los procesos de control de las cuentas por cobrar a través de políticas que permita el manejo adecuado de indicadores de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa SERVIMEDI S.A.?

1.2.2 Sistematización de problema

- ¿Cuáles son los referentes teóricos, contextuales y legales para la elaboración de estrategias de cobranzas para el manejo de las cuentas por cobrar y la liquidez?
- ¿Cómo se presenta la situación actual de las cuentas por cobrar en la gestión de indicadores en el departamento de cobranza de la empresa SERVIMEDI S.A.?

- ¿Porque se requiere la aplicación de estrategias de cobranzas que permita una adecuada gestión de cobro para alcanzar una mayor liquidez en la empresa SERVIMEDI S.A.?

1.3 Justificación

El área de solvencia y recaudaciones de una empresa es importante por la información de los créditos que mantienen los pacientes con la compañía, tanto de largo a corto plazo; teniendo en cuenta que la mayoría de los pagos son cantidades grandes y considerables, que se generan por hospitalización, servicios de cirugía, tratamientos médicos y fisioterapias.

1.3.1 Justificación teórica

La justificación teórica abarca toda la información que existe para el manejo de las cuentas por cobrar, se establece estrategias de orientación para cuantificar los indicadores a través de la efectividad del área de cobranza y la liquidez. La gestión de cobranza abarca un contexto de actividades continuas utilizando todos los medios digitales de comunicación para recordar al cliente la importancia de mantener sus obligaciones al día con la institución.

1.3.2 Justificación metodológica

La justificación metodológica abarca un estudio cualitativo y cuantitativo donde predomina la actividad del cliente y su actitud para cumplir con sus obligaciones, además se aplica una metodología exploratoria, no experimental y descriptiva que va a permitir conocer las diferentes formas de disminuir el riesgo en las cobranzas y apuntalar una liquidez inmediata.

1.3.3 Justificación practica

La justificación práctica abarca todos los lineamientos y estrategias que aplica el operador de cobranza para poder manifestar la necesidad de hacer la gestión en los diferentes medios digitales y convencionales de comunicación, donde se coordina un proceso continuo y constante para velar por la disminución de la cartera vencida.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa SERVIMEDI S.A., mediante la aplicación de estrategias e indicadores.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir los referentes teóricos, contextuales y legales para la aplicación de estrategias de cobranza que permita el manejo adecuado de las cuentas por cobrar.
- Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar a través de la gestión de indicadores en el manejo de información financiera relevante en el área de cobranza en SERVIMEDI S.A.
- Establecer estrategias que permita mejoras en los procesos de control de la cuenta por cobrar para alcanzar una mayor liquidez en SERVIMEDI S.A.

1.5 Idea a Defender

La adecuada aplicación de estrategias en el proceso de otorgar créditos y en la recuperación de cartera incide en la disminución del riesgo de morosidad y permitirá mejoras en la liquidez de la empresa SERVIMEDI S.A.

1.6 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Sub Líneas de investigación

Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Marco teórico referencial

La autora Vera (2021) en sus temas análisis de control interno en la gestión de las cuentas por cobrar existe ineficiencia en la administración en las cuentas, siendo necesario una revisión o control interno. La metodología es exploratoria, y descriptiva; se utiliza herramienta como la entrevista y la encuesta a los colaboradores del área de cobranza, y los resultados obtenidos indican el interés que existe en un sistema de control interno de las cuentas por cobrar y así establecer liquidez en los estados financieros.

El autor Carvajal (2019) en su tema gestión de cuentas por cobrar y su incidencia que existe en la liquidez de la empresa Servimedi S.A. se presenta debido a la necesidad que tiene la organización de ejecutar una gestión en cuenta por cobrar de forma confiable para obtener liquidez en el tiempo con la comercialización de productos de climatización, los problemas de las cuentas por cobrar serán debido a la elevada cartera amorosa que existe, al igual que la falta de lineamientos y procedimientos que puedan contribuir a la eficiencia del área de cobranzas. La metodología utilizada es no experimental, exploratoria y descriptiva donde se aborda el problema a través de encuesta a los colaboradores del área de cobranzas que señalan la aplicación de las normas internacionales de auditoría con mayor profundidad para disminuir los riesgos que incide en la liquidez y además disminuir el riesgo por la carencia de controles internos, manual de funciones, y políticas internas.

Para Ponce (2021) la elaboración de un manual de procedimiento crea limitadas acciones en el área contable, por la falta de lineamientos en el manejo adecuado de las

cuentas por cobrar. La metodología es deductiva, analítica y descriptiva con técnicas de encuesta y entrevista en el área de cobranzas donde se involucran los empleados de planta para cuantificar los errores de cobranza en el área de contabilidad. Los resultados alcanzados señalan que no se asientan bien los registros y que normalmente existen errores en las transacciones contables por la falta de un manual. En conclusión, se requiere implementar un manual con sus procedimientos y flujos que permitan la eficiencia de las actividades cotidianas en relación al ingreso, factura, cobranzas, ventas, Estado financiero, entre otros, donde se aplique en las normas establecidas en el manual en cada uno los registros que se realicen.

2.1.1 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es un derecho de terceros, el dinero a disposición de la empresa que surgió de las transacciones, la actividad comercial se presenta en el balance general dentro del activo corrientes a largo plazo, según su recepción (Herz, 2023, pág. 137) .

Esto significa que las cuentas por cobrar son los beneficios financieros de las deudas obtenidas de las transacciones de los propios clientes, es decir son las cantidades que los clientes deben a la empresa cuando compran bienes o servicios a crédito, esta cantidad se convierte en dinero o en una inversión.

Las cuentas por cobrar son unos activos importantes, su naturaleza representa las decisiones de otorgamiento de crédito, su gran importancia en la buena gestión y control de las decisiones financieras, como herramienta que contribuye a incrementar el volumen de ventas y generar caja para financiar las operaciones comerciales corrientes (Saboria, 2014, p. 55).

2.1.1.1 Importancia de las cuentas por cobrar

La importancia de las cuentas por cobrar es que es su propio dinero en manos de sus clientes. Mientras recuperemos el dinero, se lo puede utilizar para cualquier negocio, por lo tanto, la capacidad de gestionar eficazmente los requisitos de los clientes es un factor clave para el éxito empresarial desde una perspectiva financiera (Talavera, 2017).

El cobro del dinero prestado a los clientes es sumamente importante, por lo que la empresa debe enfocarse y administrar la capacidad de recuperar el dinero a tiempo, porque de esta manera la empresa puede cumplir con sus obligaciones financieras y lograr un gran éxito en la empresa. Además, es indispensable contabilizar el detalle de los montos de cada cliente que se mantienen en mora.

2.1.1.2 La administración de las cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que sigue una empresa cuando se trata de ventas a crédito. Es la gestión de todas las facturas pendientes que tiene una empresa tras la entrega de un producto o servicio (Corvo, 2021).

Con el fin de aumentar las ventas y posicionarse en el mercado, las empresas ofrecen a los clientes la oportunidad de comprar el producto correspondiente aceptando diferentes medios de pago, llegando así a una gran cantidad de carteras de clientes y a su vez captando nuevos.

2.1.1.3 Gestión de cuentas por cobrar

La protección del patrimonio son acciones deliberadas de la empresa que conducen a la gestión óptima de sus requerimientos de venta; su eficacia puede considerarse como una posible protección contra la insolvencia. (Siekelova, Kliestik, & Svabova, 2017).

La Gestión de Cuentas por Pagar debe ser utilizada como una herramienta estratégica, ya que es un aspecto muy importante de una óptima planificación y gestión que ayuda al crecimiento de la empresa, elimina el riesgo de pago y así evita la morosidad, la eficacia de las cuentas por cobrar conduce a un desarrollo importante y protege a la empresa de una posible insolvencia.

La gestión de las deudas de los clientes como parte integral del activo circulante de la empresa es uno de los indicadores más importantes del uso de los recursos financieros, la eficiencia de las operaciones y el crecimiento de oportunidades para el desarrollo innovador de las empresas en las condiciones actuales (Klimova, 2017).

2.1.1.4 Rotación de cuentas por cobrar

El ciclo que poseen las cuentas por cobrar muestra información de cuantas veces una empresa transforma sus ventas a crédito en efectivo en un periodo de tiempo, su propósito es calcular el monto de crédito otorgado a los clientes, además de evaluar los procesos de cobranza del total.

El saldo de las cuentas por cobrar supera las ventas, el monto quedará en circulación, debilitando la liquidez y la pérdida de pago. Se recomienda girar las cuentas de los compradores de forma razonable para que no implique gastos financieros altos y que el crédito pueda ser utilizado como táctica de venta. Cuanto más corto sea el período de acumulación, menor será el requerimiento de capital (Burga & Rodrigo, 2019).

Muestra con qué frecuencia circulan las facturas en promedio, es decir, con qué frecuencia se reciben y cobran (Pérez & Ramos, 2016).

Rotación de las Cuentas por cobrar	=	$\frac{\text{Ventas netas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$
---	----------	---

Figura 2 Rotación de las cuentas por cobrar.
Tomado de Pérez y Ramos (2016).

2.1.2 Crédito

El crédito se define como la transferencia de una cosa tangible o intangible que tiene valor ahora, siempre que se devuelva en el futuro, o la transferencia de dinero u otros bienes reemplazables, en cuyo caso el prestatario está obligado a devolver lo que recibió los bienes del mismo tipo, calidad y cantidad (Bernal, 2016).

El crédito es una licencia que otorga la empresa al cliente para realizar operaciones de crédito o compras con promesa de pago a futuro dentro de un plazo determinado. Es importante definir una política de crédito con condiciones bien definidas de acuerdo al objetivo de la empresa, para que en el futuro se restituya el valor de la inversión con el crédito otorgado al cliente.

Los clientes son la base importante de la empresa para que pueda consolidarse en una empresa en funcionamiento, sin clientes no es posible obtener ventas, y sin ventas no es posible crear la base y la actividad económica de la empresa, por lo tanto, las empresas a menudo utilizan El "crédito", es uno de los métodos de pago más utilizados y al mismo tiempo difícil para las empresas, pero muy gratificante porque es una opción muy viable y atractiva para el cliente y favorece el crecimiento pero también genera riesgos para la empresa (Ospina, 2020).

2.1.2.1 Análisis de crédito

Una vez que la empresa ha definido los estándares crediticios aplicables, debe continuar analizando los procedimientos para evaluar la situación del solicitante del crédito. La empresa debe averiguar si merece crédito o no, debe evaluar el monto del crédito, aunque luego de analizar estos aspectos la empresa puede establecer un límite de crédito donde el cliente puede deber un máximo a la empresa en el tiempo que requiere para que la empresa pueda evitar revisar información crediticia importante de los clientes cada vez que hacen compras a crédito.

Para establecer un límite de crédito, la empresa debe mostrar el costo de investigar el crédito del cliente, considerando que en el caso de un cliente importante que realiza grandes compras, se justifica un costo mayor porque la investigación se vuelve más profunda., por el contrario, evitando el coste excesivo que no justifica comprobar la pequeña información del cliente comprador (Aranda & Sangolqui, 2018).

2.1.2.2 Políticas de crédito.

Una política de crédito es un conjunto de pautas que son aspectos esenciales para una gestión real y eficaz de las cuentas por cobrar. Esto quiere decir que la política de crédito son las instrucciones técnicas que definen la elección del crédito, las normas y condiciones del crédito, para que el cliente reciba el crédito con una alta probabilidad de pago de la deuda. Al construir crédito, es importante que la empresa utilice métodos analíticos y estrategias que contribuyan a mejorar las cuentas por cobrar (Gitman & Zutter, 2015).

Las políticas son lineamientos técnicos para determinar si es conveniente para la compañía otorgar un crédito a un posible cliente potencial, para descubrir esto es necesario adoptar políticas inteligentes con propósitos convenientes a largo plazo que produzcan resultados óptimos y se cumpla el logro de la recuperación del dinero.

Para maximizar los beneficios de las políticas de crédito y cobranza, una empresa debe negociar estas políticas juntas hasta alcanzar una solución óptima. Esta solución determina la mejor combinación de estándares de crédito, período de crédito, política de descuento en efectivo, condiciones especiales y costos de cobranza (James Van, 2010).

Esto quiere decir que la empresa tiene una ventaja y resultados óptimos si trata de aplicar normas y condiciones estrictas cuando otorga un crédito, es decir, agrega trabas, condiciones, trámites burocráticos, de modo que todo el que solicita un préstamo lo puede obtener solo si ellos siguen lo que se pide.

2.1.3 Cobranza

Calderón (2018). Afirma que, “la cobranza es la recuperación de los créditos concedidos, previamente por una entidad Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo”.

El cobro de deudas es una técnica mediante la cual las empresas u organizaciones cobran sus deudas a sus clientes o usuarios cuando vencen las facturas. El correspondiente aviso de devolución y recolección se realiza de varias maneras, por ejemplo, llamadas telefónicas, correos electrónicos, terceros y en situaciones importantes a través de medios legales (Freire, 2021).

2.1.3.1 Política de cobranza

Se refiere al procedimiento de reposición de una cartera válida y una cartera vencida. Por ejemplo, la capacidad de enviar facturas para el cobro, el cobro oportuno de recibos, cartas de recordatorio para saldos pendientes 10 días después de su vencimiento, cartas más fuertes si hay una demora mayor y una llamada telefónica al departamento legal para cobrar una factura de más de 90 días. A la hora de planificar una política de cobranza, se deben

tener en cuenta las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de Cliente de una empresa y los objetivos propios de la empresa y las diversas políticas.

Además de incluir los procedimientos a seguir en su funcionamiento, también deben incluir un análisis estadístico porcentual, regular y simple de las deudas vencidas y por antigüedad, es decir, días de vencimiento, 30, 60, 90 días según la actividad o el análisis que se pueda realizar, una herramienta que puede presionar a los clientes criminales (Delgado, 2018).

2.1.3.2 Tiempo promedio de cobro

El tiempo promedio de cobro es otro componente del proceso de conversión de efectivo de donde nos dice en promedio cuándo pagan sus facturas sus clientes indica el número de días para que las cuentas por cobrar se hagan efectivo; es decir, el tiempo para pagar los productos ofrecidos, es el tiempo promedio que se requiere para que las cuentas a cobrar sean efectivas y se mide en días (León & Pérez, 2022).

El período promedio de cobro es el segundo componente del ciclo de intercambio de efectivo. Este período es el tiempo promedio desde la venta de créditos hasta el cambio de pago a favor de empresas. El tiempo promedio de cobranza es una medida de la eficiencia con la que la empresa puede cobrar crédito por sus ventas y también refleja la eficiencia de la gestión de cobranza (Tenesaca, 2019).

Un tiempo medio de cobro significativamente mayor que el plazo de crédito dado significa una mala gestión de cobro o deficiencias en la selección de clientes y otorgamiento de crédito con cobro estricto y agresivo a los clientes y causa pérdidas (Cruz, 2022).

2.1.3.3 Políticas de cobro

Las políticas de cobranza son un conjunto de procedimientos que definen acciones de cobranza para cada cliente, que las empresas utilizan para cobrar y recuperar el dinero invertido en los préstamos a los clientes y así minimizar el riesgo de no cobranza de las cuentas.

Las cobranzas son los procedimientos que sigue una empresa para cobrar los créditos otorgados a los clientes. Cualquier sistema de cobro debe generar dinero para tener éxito. Este objetivo se vuelve menos obvio y más probable de lograr cuando se agregan requisitos adicionales como mantener un buen nombre, rehabilitación del deudor, pago puntual y desempeño financiero (Morales, 2014).

2.1.4 Gestión de créditos y cobranzas

La gestión de créditos y el cobro de deudas aportan información muy útil para direccionar y analizar actividades con terceros: La gestión de facturas tiene como finalidad reducir el volumen de las cuentas y con ello el cobro medio del periodo. Pero siempre resalte los beneficios de la financiación de clientes que promueven la imagen de la empresa y le permiten diferenciarse de otras empresas del sector (Haro, 2017).

La gestión de crédito y cobranza produce amplia e importante información para analizar a los clientes y así dar crédito empírica y objetivamente de manera que ayude a filtrar el otorgamiento de crédito y resistir el volumen de dichas cuentas, a su vez crea estrategias para facilitar el financiamiento de los clientes, por lo que la empresa logra una ventaja competitiva y una popularidad en los productos a diferencia de cualquier otro lugar.

2.1.5 Análisis vertical de los estados financieros

El análisis vertical permite identificar el uso de los recursos a través del Estado de Resultados y del Estado de Situación Financiera. Su elaboración difiere dependiendo del estado financiero que se esté analizando. En lo que corresponde al análisis vertical del E.R., consiste en igualar a 100% la facturación y obtener el porcentaje que representan las otras partes del estado financiero con respecto a la facturación (Izaguirre, 2020).

Se le denomina también como métodos de porcentajes. Basándose en definir la estructura de los balances generales y como del Estado de Ganancias y Pérdidas, midiéndose los correspondientes porcentajes de cada uno de los componentes. Los pesos relevantes de todos los componentes o ya sea del conjunto de componente en relación a una totalidad tomándose como base, siendo de utilidad para que se evalué y además se interprete

2.1.6 Análisis horizontal de los estados financieros

En tal caso suele realizarse una contrastación de los correspondientes estados financieros de 24 ciclos contiguos (pudiendo ser estos más de dos) donde se logre evaluar cada una de las propensiones que se visualizan en los importes. De este modo se considera posible que se identifique de una manera muy sencilla las partidas que han atravesado transformaciones relevantes, y tratar de que se definan los causantes que han llevado a ciertas diferenciaciones demostrativas. La importancia del análisis horizontal radica en comparar las variaciones, analizar el incremento o en su defecto la disminución de las cuentas en los Estados Financieros, cómo ha evolucionado en el transcurso del tiempo y poder tomar decisiones (Orellana, 2020).

2.1.7 Razones financieras

Los indicadores financieros son una herramienta fundamental para la adecuada gestión financiera de las organizaciones. Son cocientes numéricos que relacionan cuentas o grupos de cuentas de los estados financieros, algunos resultan de relacionar cuentas del Estado de Situación Financiera o Balance General, otros de relacionar cuentas del Estado de Resultados y también de relacionar cuentas de ambos estados financieros.

2.1.7.1 Liquidez

La liquidez se define como “la disposición financiera de una empresa para generar flujo de efectivo y así cumplir con sus obligaciones de corto plazo, tanto operativas como financieras, el problema inmediato que debe ser resuelto por la gerencia, gerentes o analistas financieros es la falta o el exceso de liquidez (Mite & Arámbulo, 2020).

Liquidez entonces significa la presencia de efectivo y componentes de efectivo que garantizan que tiene los recursos necesarios y suficientes para operaciones. También se relaciona, según los autores consultados, y así cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Para la liquidez de la empresa se realiza un análisis financiero con fórmulas sencillas llamadas indicadores que ayuda a medir la capacidad actual de los pasivos aceptados en el corto plazo (Melquiades, 2017).

La liquidez es el grado de hacer frente a sus obligaciones corrientes, es una medida de su liquidez a corto plazo. Por tanto, Liquidez significa la capacidad de liquidar activos a tiempo u obtener disponibilidad para cumplir plazos a corto plazo.

2.1.7.2 Indicadores de Liquidez

Los índices de liquidez muestran no solo el uso que hace la compañía de fondos financieros generales, sino también la capacidad de convertir ciertos activos y pasivos

corrientes en liquidez. Juntos, este indicador muestra si los activos se pueden convertir fácilmente en líquidos; un activo líquido es un activo que se puede vender fácilmente a un precio justo de mercado

Con el cálculo de estos indicadores se puede determinar las obligaciones de corto plazo, muestran cada unidad de dinero que se requiere a corto plazo, hay una unidad de activo circulante (Merchan, 2018).

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Inmediata} = \frac{(\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios})}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Figura 3 Formulas de indicadores de liquidez.
Tomado de Merchán (2018)

2.1.7.3 Indicadores de Gestión

Miden la utilización de activos y comparan las cifras de ventas con los totales del balance, propiedad, planta y equipo, inventario o combinados (Menor, 2019).

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{365}{\text{Rotacion Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}}$$

$$\text{Días de Ventas en Inventario} = \frac{365}{\text{Rotación de Inventarios}}$$

$$\text{Rotación de Cuentas por Pagar} = \frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por Pagar}}$$

$$\text{Periodo Medio de Pago} = \frac{365}{\text{Rotación de Cuentas por Pagar}}$$

$$\text{Rotación de activo total} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

Figura 4 Formulas de indicadores de gestión.
Tomado de Menor (2019).

2.1.8 Análisis de cartera

El análisis de cartera consiste en un estudio retrospectivo de una muestra para modelar la probabilidad de cobro de deudas administradas por una subsidiaria. Con la ayuda del análisis de cartera, es posible conocer con exactitud los montos de las deudas de los clientes de la empresa, sus plazos y la forma más adecuada de cobrarlas (Iliana, 2017).

El grupo de cartera de crédito incluye el clasificador principal según la función a la que se asignan los recursos, estos son: inversiones empresariales, de consumo, inmobiliarias, microcrédito, educación e inversiones del sector público. Estas clases de actividad, a su vez, incluyen una clasificación basada en la culminación de las fechas de vencimiento de los papeles para los cuales no se acumulan intereses y están vencidos (Castro, 2021).

2.1.9 Rotación de cartera

El monto de las ventas es mayor que el saldo de las cuentas por cobrar, y los fondos de la empresa no son suficientes al realizar el pago y se pierde el poder adquisitivo en las ventas que es mayor al saldo de las facturas. La cartera no debe de incurrir en costos financieros. Es importante que la empresa tenga una alta rotación de tickets, es decir las reclamaciones se cobran el mismo número de veces durante el año, porque entonces tiene la liquidez necesaria para operar sin ella y que no generen grandes pérdidas (Lozada, 2018).

La fórmula de cálculo de la rotación de cartera es la siguiente:

$$\text{Rotacion de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Figura 5 Fórmula de rotación de cartera.
Tomado de Lozada (2018).

2.1.10 NIC 32

Establece los principios financieros de pasivos, patrimonio y activos financieros netos. Clasifican el emisor y en circunstancias que requieran compensación de activos y pasivos financieros. Todas las entidades (económicas) aplican esta norma a todos los tipos de instrumentos financieros, excepto: subsidiarias, negocios conjuntos de acuerdo con la NIIF 10.

Las entidades también deben aplicar esta norma a todos los instrumentos derivados relacionados con participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos. Derechos y obligaciones a los empleadores acorde a los beneficios de la NIC 19 Beneficios a los empleados (NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación, 2019).

2.1.11 NIC 39

Las entidades aplican todos los instrumentos financieros acorde a la NIIF 9 que permite la aplicación el instrumento financiero con relación a la cobertura de la contabilidad e instrumento de cobertura, salvo el caso de opciones emitidas que son instrumento que dan cobertura en moneda extranjera.

Por ello, la cobertura no cumple los requisitos en la contabilidad de los estados financieros separados o individuales, siempre que sean externos sobre la que se esté informando (NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, 2019).

2.2 Marco Legal

2.2.1 Ley de régimen tributario interno

2.2.1.1 Deducibilidad de los gastos

Art. 10.- de las deducciones se determina la base imponible del impuesto, se deducirán todos los gastos y las inversiones con el propósito de mejorar los ingresos que no estén exentos.

1.- Los costos imputables al ingreso, estar debidamente sustentados en comprobantes que cumplan el reglamento correspondiente;

2.- Los intereses con motivo del giro del negocio, en la constitución que se encuentren sustentados en comprobantes de venta según el reglamento. No serán deducibles lo que exceda la tasa de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador (Ley de Regimen Tributario Interno, 2018).

2.2.1.2 Provisión de cuentas incobrables

Las provisiones para créditos que son considerados como incobrables en operaciones efectuadas a razón del 1% anual que se encuentren pendientes en recaudación al cierre no tendrá la provisión al exceder de un 10% de la cartera en general. Las provisiones voluntarias en acatamiento a leyes especiales en los órganos de control no deberán de ser deducibles en temas tributarios. La eliminación de los créditos incobrables está a cargo de la provisión y los resultados con base a las condiciones del Reglamento (Ley de Regimen Tributario Interno, 2018).

2.2.2 Ley orgánica de economía popular y solidaria del sistema financiero

Art. 37.- Pérdida de la condición de representante. - El representante que cause falta de pago a la cooperativa por más de 90 días o se le prohíba tener la identificación respectiva,

la perderá y será reemplazada por un representante similar, en otro lugar en el mandato, cuando fue elegido el delegado saliente (Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria Del Sistema Financiero, 2022).

2.2.3 NIIF para PYMES

Establece que al momento de que se finaliza un periodo, una entidad evalúa la evidencia para los activos financieros, en los costos amortizados, cuando hay una evidencia objetiva se reconocerá la pérdida, utilizando la cuenta “Provisión por Deterioro” como 1 doble partida para reflejar la pérdida. Entre la pérdida por deterioro se señala:

1. La Morosidad, es la partida por cobrar y su estado es de vencimiento en el pago del capital más los intereses.

2. Problemas o dificultades en las finanzas del deudor.

3. La Quiebra absoluta del deudor.

4. Reestructuración de la deuda o refinanciamiento de la misma, donde se ofrece al cliente un plazo más extenso para cancelar la obligación contraída por falta de liquidez o solvencia.

5. Cualquier tema que dé como resultado una pérdida de flujo de caja en la cuenta por cobrar, entre las principales el comportamiento del mercado, temas legales, tecnología y económicos.

La Reversión es el importe de una pérdida que se produce por el deterioro del valor, disminuyendo objetivamente para mejore la situación crediticia del deudor, la entidad revertirá la pérdida por deterioro, mediante una cuenta correctora denominado provisión para las cuentas incobrables.

La reversión en libros que exceda al importe que habría, no se hubiese reconocido la pérdida cuando existe un deterioro del valor. La entidad deberá de establecer el importe para que exista la reversión al momento de que se obtenga los resultados.

La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno indica que el 1% debe de ser provisión para incobrables en los créditos en un ejercicio contable, y que este no deber de exceder al 10% del total de la cartera.

La reversión de las cuentas por cobrar se la calcula por cada cliente o grupos donde se lo hace de forma individual considerando las características del riesgo presentado.

Tabla 1

Ejemplo de provisión de cuentas por cobrar

Cientes	C X C Año 2022	Provisión Cx C	Deducible 1% de cuentas incobrables	Gasto No deducible
Cliente (A)	500	7	5	2
Cliente (B)	300	5	3	2
Cliente (C)	200			
Cliente (D)	200			
Cliente (E)	100	1	1	
	1300	13	9	4

Fuente: Ley Orgánica de Régimen Tributario
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Tabla 2

Límite del deducible

Total de la Cartera de Crédito	1300
10% provisión de cartera que esta acumulada	130
Provisión acumulada	13
Límite del 1%	9
Límite del 10%	130
Máximo deducible del periodo	9

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Procesos contables de baja de cartera

Tabla 3

Cliente A

Cliente A	Debe	Haber
Provisión acumulada del crédito A	1	
Deterioro del Cliente A	99	
Crédito del Cliente A		100

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Tabla 4

Cliente B

Cliente B	Debe	Haber
Provisión acumulada del crédito B	5	
Deterioro del Cliente B	295	

Crédito del Cliente B		300
-----------------------	--	-----

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Tabla 5

Cliente C

Cliente C	Debe	Haber
Provisión acumulada del crédito C		
Deterioro del Cliente C	200	
Crédito del Cliente C		200

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Tabla 6

Cliente D

Cliente D	Debe	Haber
Provisión acumulada del crédito D		
Deterioro del Cliente D	200	
Crédito del Cliente D		200

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Tabla 7

Cliente E

Cliente E	Debe	Haber
Provisión acumulada del crédito E	1	
Deterioro del Cliente E	99	
Crédito del Cliente E		100

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Enfoque de la investigación

El tema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez es de carácter cualitativo y cuantitativo, donde se establece un estudio directo dentro de la organización, se utiliza un esquema cualitativo al momento de que se va a realizar la entrevista a los representantes y directivos que conocen la importancia del área de crédito y que repercuten con su decisión para mejoras en los procesos. El esquema cuantitativo permite conocer la realidad financiera que tiene las cuentas por cobrar, cuentas incobrables y cuentas morosas para que se produzca estrategias seguidas en un manual y puedan ser mejorados sus indicadores.

Según el autor Sampieri (2016) el enfoque cualitativo tiene como principal acción el poder recolectar la información procedente de las emociones y sentimientos que se presenta en el lugar de los hechos, donde se conoce a profundidad cuáles son los problemas e incluso como alcanzar las soluciones a los mismos, donde a través de un instrumento como la entrevista con los involucrados permitiría conocer cómo se está desarrollando el conflicto y cuáles podrían ser las estrategias que disminuyan el accionar.

Referente al enfoque cuantitativo se establece la recopilación información tomando en cuenta a todas las personas que participaron en el problema y que a través de la recopilación información se la tabula para manejar datos estadísticos en una hoja de cálculo que son parte de la evaluación del problema y su posible solución.

3.2 Alcance de la investigación

La investigación utiliza una metodología de carácter exploratoria, no experimental, y descriptiva para poder recopilar la información y aplicar la mejora respectiva, dando un contexto de viabilidad a través de los instrumentos utilizados como la entrevista, observación y la encuesta. El método exploratorio abarca un estudio sistemático de toda la información pertinente, donde se utiliza información relevante para aplicar un control en las cobranzas y así disminuir los riesgos.

El método no experimental es aquel que establece la aplicación de una estrategia que va a permitir solventar el problema o mejorarlo; su participación es a través de una propuesta que normalmente es viable y que puede cambiar el destino de una organización. El método correlacional abarca un criterio constructivo sobre la posible solución al problema para que de esa forma se establezca las conclusiones con la información recopilada con los métodos anteriores. El método descriptivo es la recopilación de los parámetros necesarios para poder desarrollar una propuesta que pueda alcanzar un objetivo claro en la investigación y fortalecer la fuente y recopilación de la información a través de lineamientos y políticas previamente establecidas.

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

Para solucionar los problemas de las cuentas por cobrar en la empresa SERVIMEDI S.A para mejoras en el área de crédito y cobranzas, las principales técnicas de investigación utilizan un esquema cuantitativo, y un instrumento de recopilación de información como la encuestas, estadísticas, análisis de razones financieras, y entrevistas. Se establece técnicas de recopilar información de forma cualitativa buscando objetivos al momento de que se evalúa la información proveniente de la observación y la entrevista a directivos.

3.3.1 Entrevista

Para Gómez (2017) señala que “la obtención de información verbal de parte del entrevistado logra que el investigador de su apreciación desde una situación de cara a cara, para alcanzar respuestas verbales a las interrogantes planteadas del conflicto” (p.50).

Para conocer el nivel del problema que está generando las cuentas por cobrar de la entidad SERVIMEDI S.A con el objetivo de corregir y a su vez tomar mejores decisiones para que se disminuya la morosidad de la cartera vencida y se logre recuperar lo que en su momento fueron calificadas como incobrables.

3.3.2 Encuesta

Menéndez (2018) señala que la encuesta “Es solicitar a las personas información con un cuestionario, para distribuirse en papel o en la web utilizando medios digitales como redes sociales, y correo electrónico” (p.54)

Esta técnica permite que se conozcan las novedades y criterios de los colaboradores de la entidad, determinando el nivel de afectación que está generando a la liquidez de la compañía, la presente encuesta cuenta con 10 preguntas que están direccionadas a los empleados con mayor relación al departamento de crédito y cobranza, como el coordinador de crédito y cobranzas, contador, asistente financiero, y contable, y gerente general, con el objetivo de llegar a una solución al tema de investigación.

3.3.3 Observación directa

Salazar (2018) indica que “la observación es el primer paso en la investigación, es un instrumento considerando que se acerca más a la realidad y permite recabar y evidenciar datos que luego serán procesados.” (p.77).

Con la observación se evidencia la situación de SERVIMEDI S.A, mediante información de las encuestas y entrevistas, se llega a la evaluación que refleja la problemática.

3.3.4 Revisión Documental

Escudero (2018 p.106), señala que la revisión de documento es la agrupación y análisis de varios documentos que están direccionados a la realidad teórica, valiéndose con el objetivo y los resultados para el respaldo de ubicar estrategias que mejoren los indicadores de la liquidez.

3.3.5 Instrumentos de investigación

3.3.5.1 Cuestionario

Cayetano (2018) señala que “el cuestionario es un instrumento de recopilación de información que con la técnica directa permite llegar a la verdad de la investigación y se ejecutan con base a la consecución de objetivos” (p.74).

El cuestionario es el instrumento utilizado para hacer las encuestas o entrevistas, y es de utilidad en la obtención de datos relevantes en los procedimientos que utilizan en el crédito y en las cobranzas.

3.3.5.2 Estados Financieros

Gómez (2018 p.58) señala que los estados financieros son informes en resumen que muestran la situación de la empresa y el rendimiento de una gestión realizada, donde se evalúan con esquemas contables, tributarios y financieros. Son documentos que describen la situación económica de la organización presentando datos de cada movimiento en un tiempo establecido.

Las decisiones para llegar a una mayor rentabilidad se toman del estado de situación financiera como instrumento, al igual que su flujo de efectivo y de resultado; la información

se la obtiene de la página web de la Superintendencia de Compañías y se realiza su análisis a través de los indicadores financieros de liquidez.

3.3.5.3 Ratios financieros

Señala Córdova (2017), que *“las razones financieras realizan un estudio de la situación económica, donde las ratios proveen información para los administradores, l vez se contemplan las fortalezas y debilidades en el tema de cobranzas para alcanzar una mayor liquidez y rentabilidad”* (p.43).

Los resultados obtenidos permitirían comparar si la propuesta de crear estrategias de cobranzas va a ser medibles, y alcanzables, además si se ejecutan las políticas de crédito y cobranzas que se plantea en las políticas de la entidad. Los estados financieros se ajustan siempre a las finanzas y la contabilidad para medir en el tiempo, y los objetivos trazados.

3.4 Población y muestra

La población para el autor Calderón & Flores, (2020) tiene relación con un conjunto de personas que son objeto de estudio por tener características similares en un territorio específico, dónde se considera un tiempo determinado para recopilar información referente al problema que se va a analizar en la presente investigación.

La empresa SERVIMEDI ofrece servicio de salud a clientes establecidos y a nuevos clientes; que buscan optar por un crédito para cumplir su diagnóstico o terapia para mejorar la salud y normalmente no cuentan con el dinero en efectivo, por lo que se lo evalúa y se procede a dar un crédito, dentro del proceso participa el ejecutivo de negociación, el contador, el asistente de finanzas y contabilidad, el coordinador del departamento de créditos y cobranzas y el gerente general.

3.4.1 Muestra

Para López & Facheli, (2017, p.64) define a la muestra como un subconjunto de elemento que forja una población en general; siendo representada por una menor cantidad de participantes y que reflejan la tendencias y preferencias de todo un grupo, tiene como objetivo el recopilar información valida que va a representar a todo el universo a pesar de haber sido tomada de una muestra.

La muestra en la presente investigación va a permitir establecer cuáles son las principales estrategias que se van a aplicar en el manejo de las cuentas por cobrar para realizar cambios e innovaciones en el personal con estrategias y vínculos de negociación con el cliente. La información pertinente va hacer recopilada por la muestra de 7 colaboradores que tienen relación directa con las actividades principales de comercialización, administración, crédito y cobranza.

3.5 Presentación y análisis de resultados

3.5.1 Desarrollo e interpretación de las encuestas

1. ¿La empresa SERVIMEDI S.A aplica estrategias en el área de crédito y cobranzas?

Tabla 8

Estrategias en la empresa SERVIMEDI S.A

Detalles/Evaluación	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Si Aplica	6	86%
No Aplica	1	14%
Suma Total	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

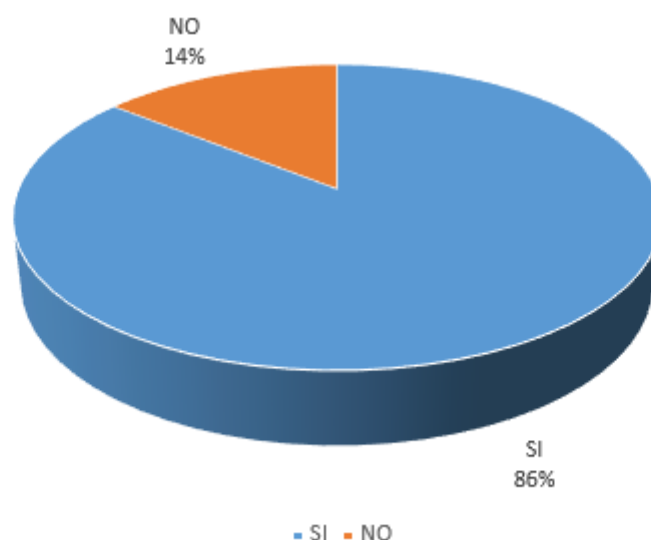


Figura 6 Estrategias en la empresa SERVIMEDI S.A

Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

El análisis de la información referente a la aplicación de estrategias en el área de crédito y cobranza las personas encuestadas señalan de que si se aplican dentro de la organización con una frecuencia porcentual del 86%, apenas una persona que representa el 14% o consideran de que no se aplican estrategia, la interrogante se la interpreta a que existe

una monotonía en la actividad de cobranza donde se consideran que las actividades que se realizan son las que van potenciar la parte de cobranza.

2. **¿La información que se solicita para un crédito es la necesaria en la empresa SERVIMEDI S.A?**

Tabla 9
Información para aperturar un crédito

Detalles/Evaluación	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	14%
En desacuerdo		0%
Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo		0%
De acuerdo	2	29%
Totalmente de acuerdo	4	57%
Suma Total	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

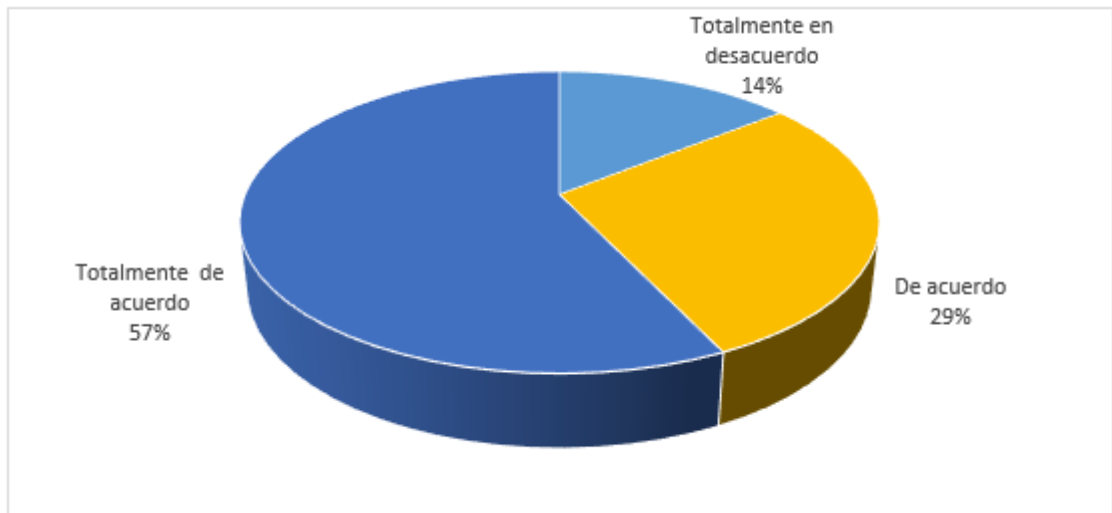


Figura 7 Información para aperturar un crédito
Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

Dentro del análisis que se da a la presente interrogante sobre la información que se solicita para un crédito o en los más necesario el 14% es totalmente en desacuerdo, sin embargo un 29% está de acuerdo a la información y un 57% está totalmente de acuerdo en

que todo lo que se solicita es necesario para el crédito, la interpretación refleja que existe continuidad y monotonía en la gestión realizada y se requiere la aplicación de nuevas estrategias vinculadas al desarrollo de la organización.

3. ¿El departamento de crédito y cobranzas de la empresa SERVIMEDI S.A asesora al cliente para la apertura de crédito?

Tabla 10
Asesoría en la apertura de un crédito al cliente

Detalles/Evaluación	Frecuencia	Frecuencia
	Numérica	Porcentual
Es Frecuente	2	29%
Muy frecuente	3	43%
Ocasionalmente	2	29%
Nunca	0	0%
Suma Total	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

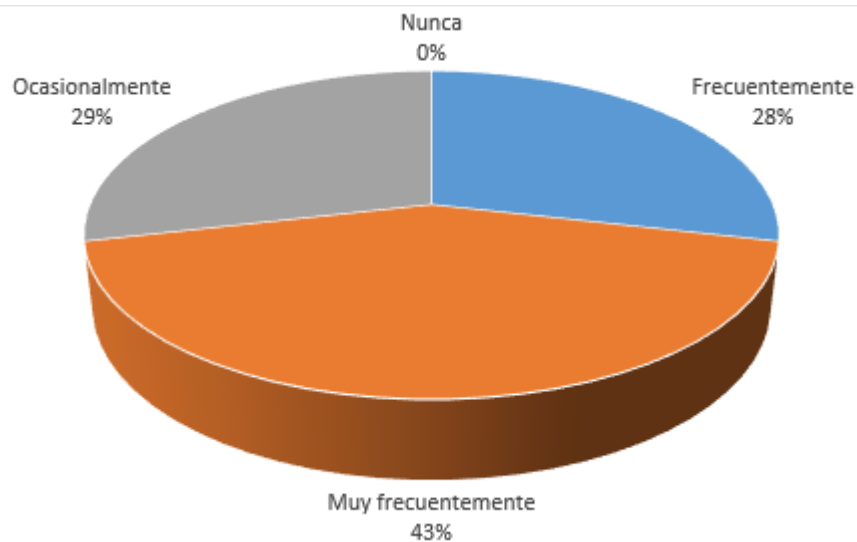


Figura 8 Asesoría en un crédito al cliente
Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

Referente a la asesoría que brinda a la organización de salud se considera que el 29% o es frecuente, un 43% señala que es muy frecuente la asesoría, sin embargo, un 29% considera que se presentan de manera ocasional. Lo importante a la interrogante es que nunca se deja de dar asesoría eso es bien manifestado por el personal que labora en el centro de salud privado.

4. ¿Está de acuerdo en los procesos para la recuperación de la cartera de los clientes de la empresa SERVIMEDI S.A?

Tabla 11
Recuperación de cartera a los clientes SERVIMEDI S.A

Detalles/Evaluación	Frecuencia	Frecuencia
	Numérica	Porcentual
Muy de Acuerdo	4	57%
De Acuerdo	3	43%
En Desacuerdo	0	0%
Muy En Desacuerdo	0	0%
Suma Total	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

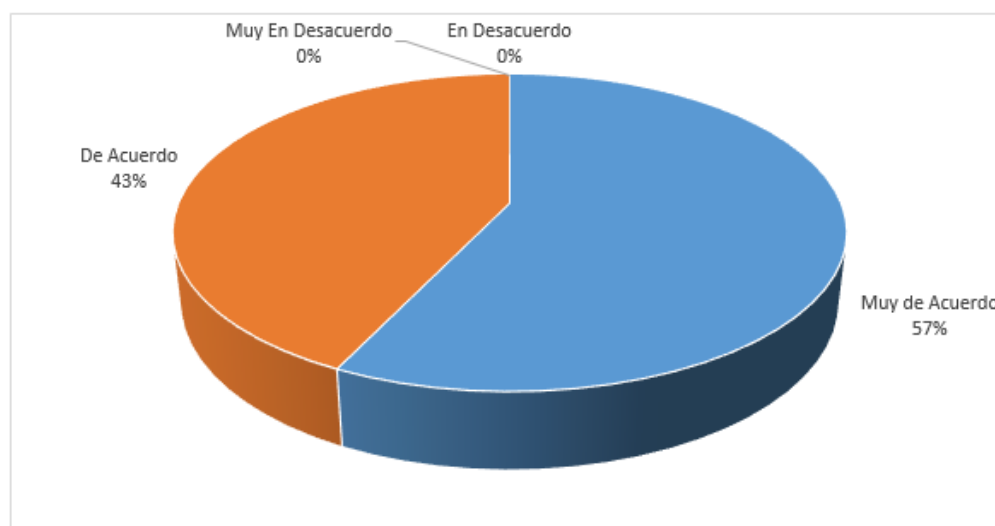


Figura 9 Recuperación de cartera a los clientes SERVIMEDI S.A

Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

En los procesos de recuperación de la cartera vencida existe una aceptación prominente del 100%, es decir existe una adecuada recuperación de la cartera según todos los colaboradores, sin embargo, no existe el manejo de indicadores tampoco el adecuado flujo de efectivo proyectado y mucho menos la inversión en temas de capacitación y aplicación de nuevas estrategias para mejorar los indicadores de la cuenta por cobrar.

5. ¿Cuál es la información más relevante en la apertura de crédito para SERVIMEDI S.A?

Tabla 12
Apertura de crédito y aspectos más relevantes

Detalles/Evaluación	Frecuencia	Frecuencia
	Numérica	Porcentual
Contrato firmado por el cliente	0	0%
Revisión del historial crediticio	6	86%
Entrega de garantía por el cliente	0	0%
Aprobación de crédito	1	14%
Suma Total	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

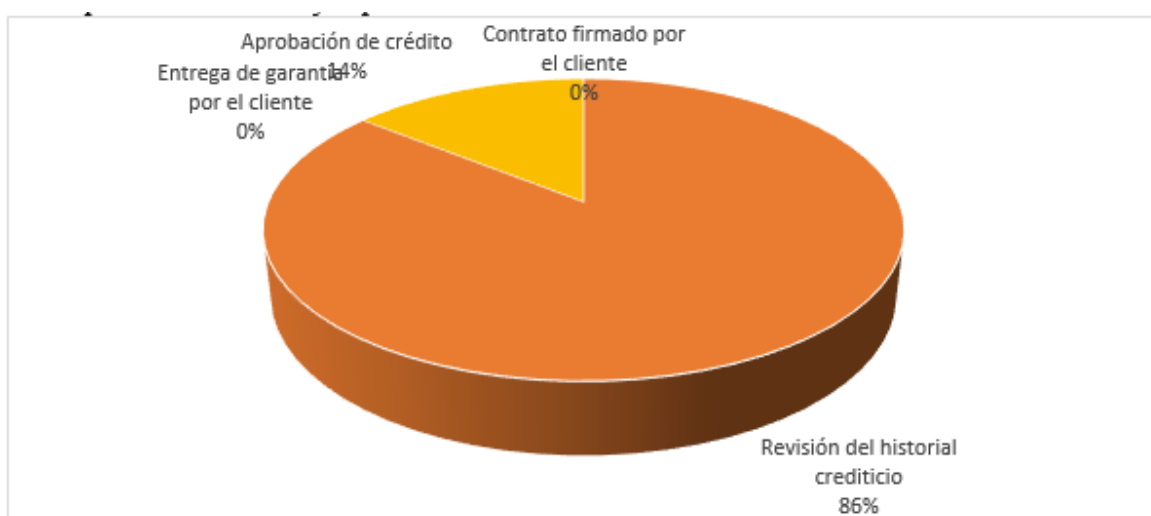


Figura 10 Apertura de crédito y aspectos más relevantes

Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

Para la información más relevante en la apertura de crédito o el 86% considera importante la revisión del historial crediticio que posea el cliente, representado por los colaboradores, apenas unos señalan la aceptación inmediata de crédito. Es importante disminuir el riesgo para dar un crédito a un cliente se tiene que analizar bien la solvencia y la responsabilidad de pago que posea e incluso o analizar el historial crediticio y su desenvolvimiento.

6. ¿Qué tipo de garantías se debería solicitar para otorgar un crédito?

Tabla 13

Garantías para dar un crédito a los clientes

Detalles/Evaluación	Frecuencia	Frecuencia
	Numérica	Porcentual
Referencias Laborales	0	0%
Referencias personales	0	0%
Referencias comerciales	7	100%
Ninguna	0	0%
Suma Total	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

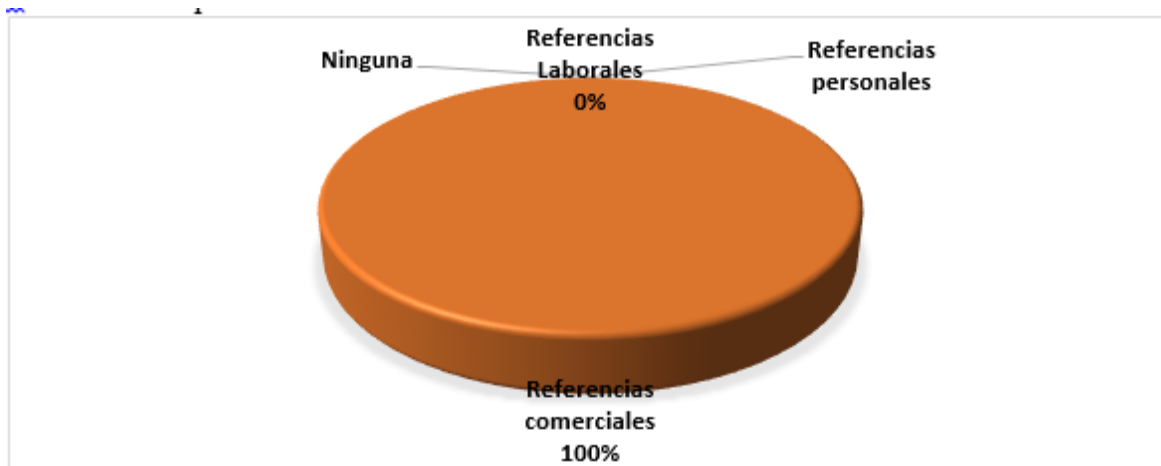


Figura 11 Garantías para dar un crédito a los clientes

Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

Para el tipo de garantía al otorgar un crédito a los empleados del centro de salud privado señalan en un 100% o que se dedican a analizar las referencias comerciales y su desenvolvimiento para poderles entregar un crédito con un mínimo riesgo.

7. ¿Es necesario estrategias que permitan la recuperación de la cartera e incobrables en la empresa SERVIMEDI S.A?

Tabla 14

Estrategias de recuperación de cartera e incobrable

Detalles/Evaluación	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	14%
En desacuerdo	1	14%
Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	29%
Totalmente de acuerdo	3	43%
Suma Total	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

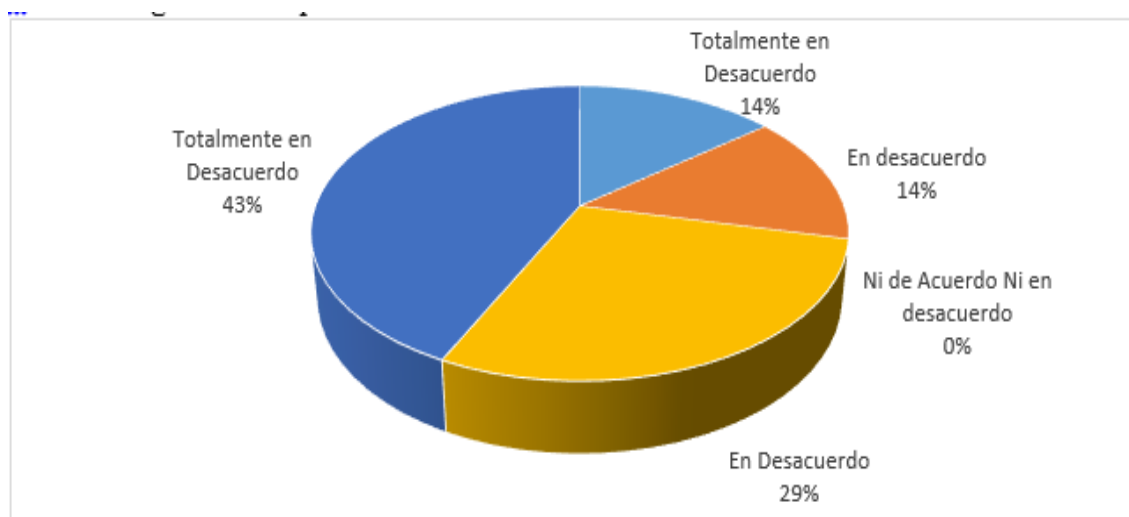


Figura 12 Estrategias de recuperación de cartera vencida e incobrable

Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

Las estrategias para recuperar la cartera vencida y disminuir las cuentas incobrables son aceptadas por el personal que labora dentro del centro de salud privado donde existe un solo empleado que está totalmente en desacuerdo de la forma como se organiza el proceso, sin embargo, un 29% está de acuerdo y un 43% está totalmente de acuerdo. La interpretación a la interrogante señala claramente que todos están realizando un trabajo basado a los lineamientos monótonos y continuos que se están desarrollando y quien no refleja indicadores viables y satisfactorio, siendo necesario cambios innovadores para mejorar los procesos de cobranzas.

8. ¿Está de acuerdo que SERVIMEDI S.A cobre un porcentaje de interés a los clientes que se atrasen con el pago de su cuota?

Tabla 15

Cobrar un interés a los clientes cuando se atrasan en el pago

Detalles/Evaluación	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	14,0%
En desacuerdo	2	29,0%
Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	2	29,0%
De acuerdo	1	14,0%
Totalmente de acuerdo	1	14,0%
Suma Total	7	100,0%

Nota: Se realizó las encuestas al personal de la empresa SERVIMEDI S.A (enero, 2023)

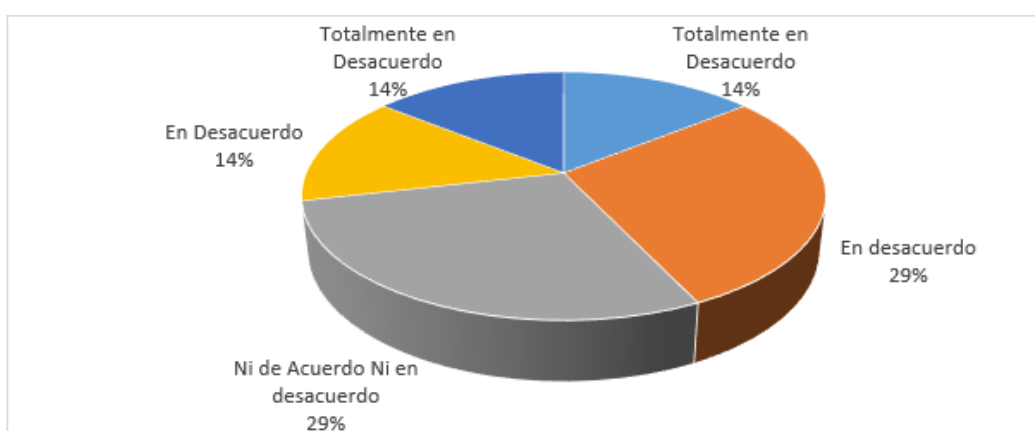


Figura 13 Cobrar un interés a los clientes cuando se atrasan en el pago

Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

La situación de ubicar un interés adicional para aquel cliente que de una u otra manera ocasionen un atraso en la obligación con la empresa, los colaboradores manifestaron en un 14% que están totalmente en desacuerdo, un 29% señala que están en desacuerdo, otro 29% o están ni de acuerdo ni en desacuerdo, apenas un 14% está de acuerdo y otro o 14% totalmente de acuerdo. La interpretación a la interrogante señala que los empleados de la organización contribuyen adecuadamente a un trabajo siguiendo los lineamientos de un manual de funciones y procedimiento, sin embargo, la viabilidad de ubicar un porcentaje de interés para aquellas personas que se atrasa debe de ser parte de una estrategia para vincular el otorgamiento o de plazos a través de una tasa de interés previamente negociadas.

9. ¿Qué estrategias se debe de realizar para la optimización de la gestión de cobranza?

Tabla 16

Acciones que optimizan la gestión de cobros

Detalles/Evaluación	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Visita a los clientes	1	14%
Correo Electrónico	0	0%
Llamadas telefónicas	1	14%
Comunicados masivos	1	14%
Todos los anteriores	4	57%
Otros(especifique)	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

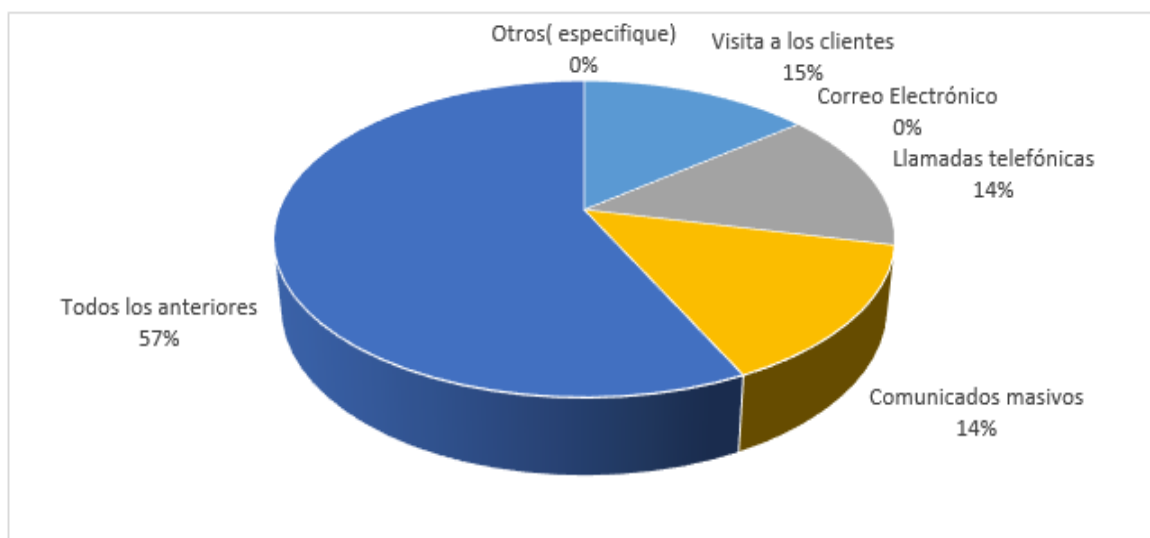


Figura 14 Acciones que optimizan la gestión de cobros

Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

La optimización de la estrategia para la gestión de cobranza, los empleados de la organización señalan con un 14% que es necesario visitar a los clientes, otro 14% manifiesta una actividad de cobranza a través de las llamadas telefónicas y comunicados masivos, sin embargo, un 57% de los colaboradores fueron firme en detallar que hay que aplicar todas las opciones para realizar la cobranza. El interrogante es que existe una dedicación al trabajo que realiza todo el personal del área financiera para poder manejar adecuadamente la cuenta por cobrar y las cuentas incobrables y de esa forma poder disminuir el riesgo morosidad.

10. ¿Indique los plazos de crédito que otorga la empresa SERVIMEDI S.A?

Tabla 17

Plazos de crédito en SERVIMEDI S.A

Detalles/Evaluación	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
15 días	1	14%
30 días	2	29%
45 días	2	29%
60 días	1	14%
90 días	1	14%
120 días	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: SERVIMEDI S.A (2023)

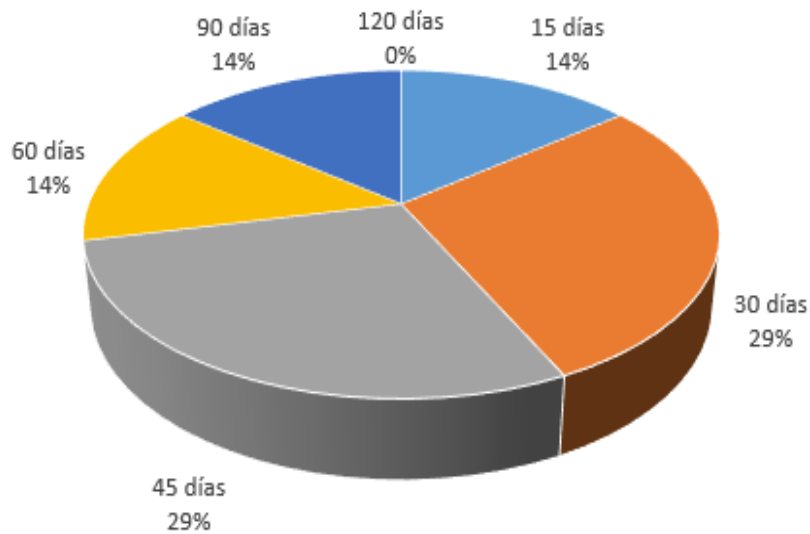


Figura 15 Plazos de crédito en SERVIMEDI S.A
Fuente: Personal de la empresa SERVIMEDI S.A (2023)
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis e Interpretación

En el momento de dar un crédito o los colaboradores señalan claramente que lo más ideal es que el plazo sea entre 30 a 45 días, sin embargo, otros empleados señalan la importancia de dar 60 días a 90 días para poder fortalecer el área de ingresos a la organización. El detalle a interpretar con la presente interrogante es que se requiere realizar negociaciones abiertas donde se vincula en varios servicios de salud y que los clientes se manifiesten con un ingreso de al menos el 50% o y la diferencia se la pueda cancelar a 30,60 y 90 días con todas las garantías necesarias para disminuir el riesgo de cuentas morosas incobrables.

3.5.2 Desarrollo e interpretación de las entrevistas

Entrevista No 1

Nombre: Michelle Andrade Ordóñez

Título: Ingeniero Comercial

Cargo: jefe de cuentas por cobrar

Lugar y fecha: Guayaquil, 3 de enero del 2023

Entrevistador: Autoras

- 1. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. cuenta o no con un proceso que permita la recuperación de cartera vencida, Explicar el proceso?**

Es importante el manejo de las cuentas por cobrar en garantía a la recuperación del flujo de efectivo y cumplir a cabalidad todos los gastos y obligaciones que tiene la organización, la cual la empresa no cuenta con un proceso de recuperación de cartera.

- 2. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. aplica índices que evalué la morosidad de su cartera?**

No se cuenta con índices ni razones financieras, las cuentas por cobrar es una de las principales dentro del activo corriente, por lo tanto, requiere un acto directo de control y evaluación para de esa manera garantizar el flujo de efectivo y poder asumir la responsabilidad de aplicar estrategias y así disminuir el riesgo del crédito y cumplir adecuadamente con la recuperación de la cartera

- 3. ¿Cuántas personas participan en las cobranzas en SERVIMEDI S.A., Explique sus funciones?**

En la gestión de cuentas por cobrar participa un total de 4 personas, el área de cobranzas es una actividad relevante dentro de la organización, por lo que se debe de aplicar

estrategias constantes que permitan recuperar todo el dinero invertido en el servicio de salud y que normalmente tiene un riesgo mínimo y se manifiesta con base al estudio de la persona realizado por el área de crédito.

4. ¿Los encargados cuentan con un informe de la cartera vencida mensualmente, Explique?

Normalmente no, las cuentas por cobrar es parte de la cartera de una organización, donde se debe de establecer un informe donde se detalle quien paga a tiempo y quien alberga más tiempo para cumplir con el pago y cuáles son las cuentas morosas y otras clasificaciones.

La principal acción de trabajo institucional que permite el incremento de las ventas y la veracidad de ayuda y respaldo a los clientes a satisfacer su necesidad, sin embargo, hay que mostrar dedicación al momento de manejar la cartera para que disminuyan las cuentas en mora y aquella que en su momento fueron definidas como incobrables y no cuentan con informe de la cartera vencida mensualmente.

5. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos los clientes donde se verifica el crédito y el cumplimiento de los pagos?

Si, El contador debe de estar vinculado directamente con una base de datos dentro de un trabajo efectivo en el manejo de la base, con indicadores que puedan dar garantías en el flujo de efectivo y cumplir con las responsabilidades y gastos que mantiene la organización.

6. ¿Cuál es el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa?

Es sana, Los parámetros vertidos en la importancia de aplicar estrategias que permitan disminuir el riesgo del crédito y poder garantizar la recuperación de toda la cartera, tiene que ver directamente con el uso de indicadores de liquidez que permita un adecuado manejo de la información por parte del área financiera

7. ¿Cuáles serían las soluciones para disminuir la cartera vencida de la empresa SERVIMEDI S.A.?

La cartera vencida requiere de constante Innovación para poder dar un conocimiento de respaldo al cliente y que esté pueda cumplir con sus obligaciones garantizando su disminución y la liquidez de la organización. Entre las soluciones también se puede ubicar una comunicación efectiva con el cliente que adeuda a la empresa para negociar su forma de pago.

8. ¿Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas?

Las estrategias están relacionadas con la liquidez, normalmente depende del flujo de efectivo que desarrolle la compañía a través de sus cuentas por cobrar, inventario y caja, sin embargo, el incentivo de una negociación es ofrecer al cliente un crédito que pueda garantizar su pago constante y a la vez se logra satisfacer una necesidad en la adquisición de un producto o servicio.

9. ¿Existe un proceso de recordatorio para con el cliente por los días de retraso o morosidad, Explique?

Las cuentas por cobrar de una organización tienen que ser manejada de manera eficiente, con constantes recordatorios, debido a que la liquidez depende de que se logre disminuir la cartera vencida se amplíe el flujo de efectivo para que al final de un período contable se obtenga una mayor rentabilidad

10. ¿Creé usted que es de suma importancia la verificación del score crediticio?

Si, El crecimiento de la cartera vencida se efectúa porque no existen las estrategias necesarias, para poder llegar al cliente el uso de los medios digitales de comunicación vertidos en el score garantiza un mínimo riesgo al momento de otorgar un crédito.

Entrevista No 2

Nombre: Jorge Fischer Veliz

Título: CPA

Cargo: Asistente Contable

Lugar y fecha: Guayaquil, 6 de enero del 2023

Entrevistador: Autoras

- 1. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. cuenta o no con un proceso que permita la recuperación de cartera vencida, Explicar el proceso?**

Se cuenta con un proceso donde la principal característica de las cuentas por cobrar es que se debe de considerar al cliente como una persona con solvencia económica, además cuenta con un trabajo específico que le va a permitir el manejo de un flujo de efectivo mensual y que dentro de sus obligaciones está el poder cumplir con valores específicos para que se justifique su crédito y pronto pago en cada proceso.

- 2. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. aplica índices que evalué la morosidad de su cartera?**

No, Dentro de la organización no se maneja lo que es la prueba del ácido donde se considera el valor de la cuenta caja se disminuye las cuentas por cobrar y se saca la diferencia con el pasivo corriente, el resultado obtenido representa el compromiso que tiene la organización y el flujo con qué cuenta para poder invertir el dinero.

- 3. ¿Cuántas personas participan en las cobranzas en SERVIMEDI S.A., Explique sus funciones?**

Existe un promedio de cuatro personas que configura el activo corriente, existe movimiento en la cuenta, caja, inventario y cuentas por cobrar, sin embargo, es el manejo de

cartera como la disminución de las cuentas incobrables y las promociones por pronto pago en un determinado tiempo.

Las personas que participan están vinculadas del área de ventas, marketing, sistemas contables y personas de cobranzas dentro de una organización que debe de ser supervisada con innovaciones y estrategias para su adecuado movimiento.

4. ¿Los encargados cuentan con un informe de la cartera vencida mensualmente, Explique?

Si se realizan informes, las cuentas por cobrar lo ameritan, se deben de manejar la sensibilidad de su accionar al momento que se presentan problemas con un cliente en morosidad, siendo necesario una comunicación efectiva a través de los informes en los diferentes medios digitales de comunicación.

5. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos los clientes donde se verifica el crédito y el cumplimiento de los pagos?

En la base de datos se organiza las personas que adeudan en la organización, La situación de una empresa en el manejo de la liquidez depende la rotación de los activos y la gestión de las cuentas por cobrar que se gestiona en cada registro en el proceso de recaudación.

6. ¿Cuál es el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa?

Es buena, se produce un adecuado manejo de las ventas a crédito, donde se gestiona las cobranzas y las cuentas incobrables.

7. ¿Cuáles serían las soluciones para disminuir la cartera vencida de la empresa SERVIMEDI S.A.?

El tiempo promedio de cobro en la cartera que posee la organización está vinculada por estrategias que permitan recaudar el efectivo de manera inmediata sin necesidad que se cumpla la fecha de pago, sino que se configure estrategia de pronto pago que orienten y motiven al cliente a solventar su obligación para justificar la liquidez y la solvencia de la empresa.

8. ¿Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas?

Cobrar continuamente con esmero y dedicación, además de cumplir metas propuestas en los indicadores de cobros.

9. ¿Existe un proceso de recordatorio para con el cliente por los días de retraso o morosidad, Explique?

Siempre, pero se suele limitar el accionar debido a que son muchos clientes

10. ¿Creó usted que es de suma importancia la verificación del score crediticio?

Si, para disminuir el riesgo de insolvencia o deslealtad de los clientes para con la organización.

Entrevista No 3

Nombre: Melany Miranda Arévalo

Título: MBA

Cargo: Asistente Contable

Lugar y fecha: Guayaquil, 3 de enero del 2023

Entrevistador: Autoras

1. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. cuenta o no con un proceso que permita la recuperación de cartera vencida, Explicar el proceso?

Si, existe procesos adecuado y continuos que permite comunicar al cliente su pago vencido, Se debe de aplicar estrategias constantes que permitan recuperar todo el dinero y con un riesgo mínimo.

2. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. aplica índices que evalué la morosidad de su cartera?

No, Las cuentas por cobrar requieren un acto directo de control y evaluación y poder asumir la responsabilidad, disminuir el riesgo del crédito y la recuperación de la cartera.

3. ¿Cuántas personas participan en las cobranzas en SERVIMEDI S.A., Explique sus funciones?

Son 3, pero la veracidad de ayuda y respaldo a los clientes a satisfacer su necesidad en el cobro es el que maneja las operaciones de control y llamadas para que disminuyan las cuentas en Mora e incobrables.

4. ¿Los encargados cuentan con un informe de la cartera vencida mensualmente, Explique?

Si, y se actualizan continuamente, el informe involucra las cuentas por cobrar, las cuentas en mora y las cuentas incobrables de forma cuantitativa.

5. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos los clientes donde se verifica el crédito y el cumplimiento de los pagos?

Si, la base de datos señala las cuentas por cobrar y el manejo de la cartera para que disminuyan las cuentas en Mora e incobrables.

6. ¿Cuál es el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa?

Está en constante trabajo y desarrollo para alcanzar las metas propuestas y el manejo de indicadores de gestión en cobranzas.

7. ¿Cuáles serían las soluciones para disminuir la cartera vencida de la empresa SERVIMEDI S.A.?

Una solución es la adecuada comunicación con el cliente para recordar y asesorar su pago, El contador mide las cuentas con indicadores para garantizar la recuperación del flujo en efectivo.

8. ¿Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas?

Aplicar estrategias para garantizar la recuperación de la cartera con un adecuado manejo de la información y conocimiento del cliente utilizando todos los medios de comunicación posible.

9. ¿Existe un proceso de recordatorio para con el cliente por los días de retraso o morosidad, Explique?

SI, se lo llama, se le escribe y hasta se lo visita para recordar su compromiso con la organización.

10. ¿Creé usted que es de suma importancia la verificación del score crediticio?

Sí, porque se divide el riesgo, y se maneja bien el proceso de cobranza siendo un cuello de botella para el otorgamiento de un crédito seguro.

Entrevista No 4

Nombre: Karina Muñiz Cevallos

Título: Ingeniera Comercial

Cargo: Analista Contable

Lugar y fecha: Guayaquil, 3 de enero del 2023

Entrevistador: Autoras

- 1. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. cuenta o no con un proceso que permita la recuperación de cartera vencida, Explicar el proceso?**

La cartera vencida es un proceso que busca que el cliente cumpla con sus obligaciones garantizando el flujo de efectivo y la disminución del riesgo.

- 2. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. aplica índices que evalué la morosidad de su cartera?**

Si, la liquidez de las cuentas por cobrar crea el incentivo en el manejo de indicadores de gestión en cobranza.

- 3. ¿Cuántas personas participan en las cobranzas en SERVIMEDI S.A., Explique sus funciones?**

Participa un total de 3 personas de forma directa y al menos 2 de forma indirecta, donde se vinculan todas en las cuentas por cobrar, donde es el trabajo en equipo que forja las estrategias de cobranzas para que se amplíe el flujo de efectivo.

- 4. ¿Los encargados cuentan con un informe de la cartera vencida mensualmente, Explique?**

Con un recordatorio o mensaje específico se establece los informes del control de las actividades de cobranzas.

- 5. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos los clientes donde se verifica el crédito y el cumplimiento de los pagos?**

Si, en la base de datos se detalla los movimientos en el activo corriente de una organización.

6. ¿Cuál es el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa?

Es sana y se maneja de manera estratégica debido a la sensibilidad de su accionar con una comunicación efectiva.

7. ¿Cuáles serían las soluciones para disminuir la cartera vencida de la empresa SERVIMEDI S.A.?

Realizar el control y gestión de las cuentas por cobrar en la organización para obtener liquidez, las llamadas continuas y los recordatorios a través de los medios de comunicación digitales son parte de la solución para la disminución de cartera.

8. ¿Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas?

Realizar capacitación a los ejecutivos y velar porque todos estén comprometidos recuperar la cartera. Todos con sinergia, acervo y responsabilidad

9. ¿Existe un proceso de recordatorio para con el cliente por los días de retraso o morosidad, Explique?

Si, llamadas y medios digitales en todo momento, se suma el compromiso y la palabra del cliente para gestionar un pago en la fecha prevista.

10. ¿Creé usted que es de suma importancia la verificación del score crediticio?

Sí, porque en si sabremos con que cliente tratamos.

Entrevista No 5

Nombre: Adriana Sandoval Mora

Título: CPA MBA

Cargo: Asistente de Tesorería

Lugar y fecha: Guayaquil, 3 de enero del 2023

Entrevistador: Autoras

- 1. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. cuenta o no con un proceso que permita la recuperación de cartera vencida, Explicar el proceso?**

Sí, es un proceso de control y gestión de las cuentas por cobrar y justificar la liquidez que se requiere para el manejo adecuado de las cuentas en mora y la gestión de los procesos de descuento por el pronto pago.

- 2. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. aplica índices que evalué la morosidad de su cartera?**

No, se requiere incorporarlo y aprender de ello para así poder establecer evaluaciones continuas.

- 3. ¿Cuántas personas participan en las cobranzas en SERVIMEDI S.A., Explique sus funciones?**

Son 3 personas directas y 4 ejecutivos de forma indirecta, todos están siendo parte de la organización.

- 4. ¿Los encargados cuentan con un informe de la cartera vencida mensualmente, Explique?**

Si, El manejo de la liquidez es través de informes que detallen como están los indicadores de forma semanal y mensual

- 5. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos los clientes donde se verifica el crédito y el cumplimiento de los pagos?**

Si, que con el manejo de la base de datos se ofrece al cliente un crédito para lograr satisfacer una necesidad que según la información en la adquisición de un producto o servicio.

6. ¿Cuál es el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa?

Es factible, pero se debe mejorar la gestión de cobro inmediato.

7. ¿Cuáles serían las soluciones para disminuir la cartera vencida de la empresa SERVIMEDI S.A.?

Ser creativo al momento de establecer una comunicación de cobro e innovador con la relación al manejo de la situación con el cliente

8. ¿Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas?

Son el hacer cumplir las fechas y llevar el control de su consecución

9. ¿Existe un proceso de recordatorio para con el cliente por los días de retraso o morosidad, Explique?

Sí, todos los días a través de los diferentes medios de comunicación.

10. ¿Creé usted que es de suma importancia la verificación del score crediticio?

Si, Los parámetros vertidos en el score te dan la pauta para dar el crédito con el mínimo riesgo que permita un adecuado manejo de la información.

3.5.4 Análisis de entrevista

El contador es uno de los principales artífices que tiene la organización, él manifiesta con ética y responsabilidad su trabajo, el coordinador de la cobranza es un ejecutivo responsable encargado de cumplir a cabalidad los lineamientos del área de cobranza y entre sus principales funciones señala la de comunicarse con el cliente a través de los diferentes

medios convencionales y digitales para llegar a un feliz acuerdo en lo que a la cobranza se refiere y tratar de llegar a convenios para poder redistribuir el crédito para su adecuado cumplimiento la gerencia general al momento que se establecen estrategias para recaudar los valores de cartera y tomar la decisión de mantener al cliente con línea abierta para acceder a los servicios de salud.

3.5.5 Análisis de las encuestas

Las conclusiones de la encuesta detallan que la persona que están vinculadas en la organización y todos tienen similitud en el manejo de la cartera, cuentas por cobrar y cuentas incobrables, dónde es el principal eje de acción es su manejo adecuado a través de políticas y lineamientos fijos que determinan la forma de realizar las cobranzas para cuantificar resultados satisfactorios.

En el momento de aplicar la prueba del ácido es importante detallar que los encuestados buscan estrategias innovadoras que permitan recuperar el dinero entregado en crédito a los clientes que acudieron por un servicio de salud a las instalaciones.

En las encuestas también se visualiza que se requiere una infraestructura comunicacional acorde a los requerimientos de la persona encargada de la cartera que a órdenes del coordinador financiero fija todas las acciones necesarias utilizando los medios digitales de comunicación para cumplir con indicadores de mayor realce y a la vez justifique a la gerencia los procedimientos realizados.

3.5.6 Observación Directa

Observación: Empresa SERVIMEDI S.A

La observación por levantamiento de información se recopiló datos confiables de las cuentas por cobrar de la empresa SERVIMEDI S.A para una gestión de cobro mejorada. La empresa SERVIMEDI S.A que es categorizada como una PYMES cuenta solo con una persona como gestor de crédito y cobranzas. La observación esta detallada en información que se obtiene con el análisis de los estados financieros descritos en el siguiente punto. Los colaboradores de la empresa SERVIMEDI S.A con el puesto de Coordinador de cobranzas garantiza los datos confiables, con el manejo de indicadores que analicen el nivel de morosidad, cuentas incobrables y la cartera vencida., con la incorporación de indicadores en las cuentas por cobrar y cuentas incobrables.

3.5.6 Análisis y observación de los estados de situación financiera 2019, y 2020.

La situación financiera de la empresa SERVIMEDI S.A a través de la combinación de indicadores financieros y la participación en el mercado, el análisis de las cuentas del balance general y el estado de resultados en diferentes tiempos van a permitir el conocer el éxito o fracaso de la organización.

Tabla 18

Estado de situación financiera de la empresa SERVIMEDI S.A Año 2020 y 2021

Cuentas	Año 2020	Año 2021	Análisis Vertical	
			%	
			Año 2020	Año 2021
ACTIVOS	\$1,478,296	\$ 2,336,794		
Activo Corriente	\$1,478,296	\$ 1,422,211	100%	61%

Efectivo y equivalente	\$ 43,203	\$ 456,149	3%	20%
Cuentas por cobrar	\$413,082	\$ 492,566	28%	21%
Inventarios	\$383,352	\$ 465,418	26%	20%
Activos Imp. Corrientes	\$ 4,745	\$8,077	0%	0%
Activos no Corrientes	\$621,136	\$ 914,582	42%	39%
Propiedad y equipo	\$621,136	\$ 914,582	42%	39%
PASIVOS	\$1,245,428	\$ 1,734,089	84%	74%
Pasivo Corriente	\$478,864	\$ 597,872	32%	26%
Documentos por Pagar	\$204,055	\$ 366,727	14%	16%
Obligaciones	\$149,961	\$ 104,630	10%	4%
Otras obligaciones	\$ 87,592	\$ 231,144	6%	10%
Cuentas por pagar	\$766,563	\$ 1,136,217	52%	49%
Obligaciones	\$422,356	\$ 279,116	29%	12%
PATRIMONIO NETO	\$232,867	\$ 602,704	16%	26%
Patrimonio	\$232,867	\$ 233,108	16%	10%
Patrimonio Neto	\$ 800	\$ 233,108	0%	10%
PASIVO	+			
	\$1,478,295	\$ 2,336,79		
PATRIMONIO			100%	100%

Fuente: SERVIMEDI (Enero, 2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis:

El análisis para el año 2020 y el año 2021, señala un análisis vertical u horizontal, debido a la situación del covid-19, se dan cambio en la forma de comercializar los servicios de salud, sin embargo, la organización tiene su principal acción en la tecnología y servicio de salud y el desarrollo de la industria medicinal.

El efectivo para el año 2020 representaba un 3% del activo, el año 2021 el efectivo aumentó un 20%, esto es mayor gestión en la comercialización, existe un incrementó en las ventas de servicios de consulta, emergencia, cirugía, entre otras, alrededor de seis veces. En el año 2021 las cuentas por cobrar bajan en un promedio del 21% del activo; en el año 2020

reflejaba un promedio del 28%, el análisis es que existe un menor tiempo en el plazo de los cobros y una mayor preferencia en efectivo.

3.5.7 Análisis de estado de resultado Integral 2021, y 2020.

Tabla 19
Estado de Situación financiera Año 2020 y 2021

	Año 2020	Año 2021
Ingresos de actividades ordinarias	\$1,763,867	\$ 3,092,246
Ingreso por ventas de Servicio Médicos	\$1,640,180	\$ 3,035,122
Prestación de servicios Médicos	\$123,687	\$ 57,123
Costos de ventas en servicio médicos	\$735,176	\$ 1,196,210
Costos de ventas	\$735,176	\$ 1,196,210
Gastos	\$898,156	\$ 1,351,331
Gastos administrativos	\$271,448	\$ 293,655
Gastos de Servicio y comercialización	\$626,707	\$ 1,057,675
Otros ingresos / egresos	\$-71,026	\$ 15,142
Resultado	\$ 59,508	\$ 529,562
Participación trabajadores	\$ 8,926	\$ 79,434
Impuesto a la renta	\$ 20,251	\$ 80,532
Resultado del ejercicio	\$ 27,297	\$ 369,596
Ingresos de actividades ordinarias	\$1,763,867	\$ 3,092,246

Fuente: SERVIMEDI (Enero, 2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis:

Los ingresos del año 2020 es la cantidad de 1.763.867 \$, se incrementa el valor para el año 2021 a 3.092.246 \$, hay un movimiento de 2 a 1, situación aceptable en el desarrollo de las actividades en la organización. El resultado del año 2020 da una ganancia de 59.508

\$, el año 2021 se incrementa en 10 veces a 529.562 \$, esquema satisfactorio en el desarrollo de las actividades que realiza la empresa de salud.

3.5.8 Análisis Financieros, indicadores de las cuentas por cobrar

3.5.8.1 Indicador cuentas por cobrar

Formula Indicador Cuentas por Cobrar= CxC / Ingresos

Tabla 20
Índice ingresos y Cuentas x Cobrar

Indicadores de CxC	Año 2020	Año 2021
Cuentas x Cobrar	\$413,082	\$492,566
Ingresos	\$1,763,867	\$3,092,246
Indicador CXC e Ingresos	23%	16%

Fuente: SERVIMEDI (Enero, 2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis:

Un indicador de la cuenta por cobrar se detalla la diferencia entre la cuenta por cobrar y las ventas e ingresos percibidos con un resultado del 23%, el año 2021 mejora el indicador por lo que las ventas aumentan al igual que las cuentas por cobrar con un equilibrio al 16%, el resultado es satisfactorio.

3.5.8.2 Indicador de solvencia

Formula Índice de solvencia = T. Pasivo/ T. Activo

Tabla 21

Índice Solvencia

Índice de Solvencia	Año 2020	Año 2021
Total de pasivo	\$1,245,428.27	\$1,734,089.92
Total de Activo	\$1,478,296.24	\$2,336,794.48
Indicador solvencia	84%	74%

Fuente: SERVIMEDI S.A (Enero, 2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

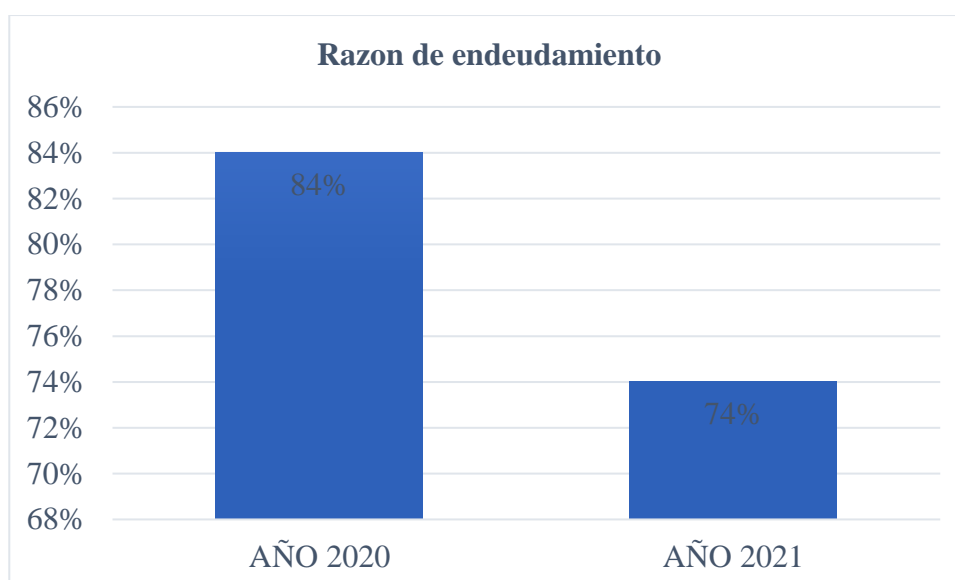


Figura 16 Razón de endeudamiento en SERVIMEDI S.A

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis:

El indicador de solvencia revela la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la compañía. En el año 2020 se ha financiado el 84%, es decir la empresa tiene más de la mitad de sus activos en deuda. En el año 2021 disminuye a 74% sobre el total de los activos; y de liquidarse estos activos totales al precio en libros, quedaría un saldo de 26% de su valor después del pago de las obligaciones vigentes.

3.5.8.3 Indicador de liquidez

Formula razón corriente= Activo Corriente/ Pasivo Corriente

Tabla 22

Índice ratios de liquidez

Razón corriente	Año 2020	Año 2021
Activo Corriente	\$1,478,296	\$ 1,422,211
Pasivo Corriente	\$478,864	\$ 597,872
Total razón corriente	\$3,09	\$2,38

Fuente: SERVIMEDI (Enero, 2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)



Figura 17 Razón de Corriente en SERVIMEDI S.A

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis:

La empresa Servimedi S.A, presenta una razón corriente de liquidez en el año 2020 de \$3,09 y en el año 2021 de \$2,38 si bien disminuye \$0,71 a comparación del resultado del año anterior, la liquidez del año 2021 está bastante aceptable y representa un desarrollo favorable ya que cuenta con el activo suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo, la disminución de la razón corriente en el año 2021 se debe a que cuentas del activo como: caja y bancos, existencias y diversas disminuyeron. Esta disminución se debe a un préstamo

bancario y a las cifras bajas de contagios por COVID 19, lo que provoco menos consumo de medicamentos y atenciones clínicas.

3.5.8.4 Indicador de liquidez de prueba Ácida

$$\text{Formula prueba acido} = (\text{Activo corriente} - \text{inventarios}) / \text{Pasivo corriente}$$

Tabla 23

Ratio de prueba Ácida

Prueba Ácida	Año 2020	Año 2021
Activo Corriente	\$1,478,296	\$ 1,422,211
Inventario	\$383,352	\$ 465,418
Pasivo Corriente	\$478,864	\$ 597,872
Total prueba ácida	\$2,29	\$1,60

Fuente: SERVIMEDI (Enero, 2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)



Figura 18 Razón de prueba acida en SERVIMEDI S.A

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis:

La prueba del ácido establece que la empresa Servimedi S.A en el periodo 2020 tiene \$2,29 y en el año 2021 el valor corresponde a \$1,60 de activos corrientes sin inventarios, para cubrir cada unidad de dólar de obligaciones contraídas con proveedores cantidades que demuestran que la compañía ha tenido un desarrollo favorable, debido a que representa que la compañía no depende directamente de la venta de sus inventarios para poder atender sus obligaciones corrientes.

3.5.8.5 Indicador de Rotación cuentas por cobrar

Tabla 24

Rotación cuentas por cobrar

Ratios	Año 2020	Año 2021
Ventas	\$1,763,867	\$ 3,092,246
Cuentas x Cobrar	\$413,082	\$ 492,566
*360	4,27	6,27
Rotación de cartera	84 días	57 días

Fuente: SERVIMEDI (Enero, 2023)

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

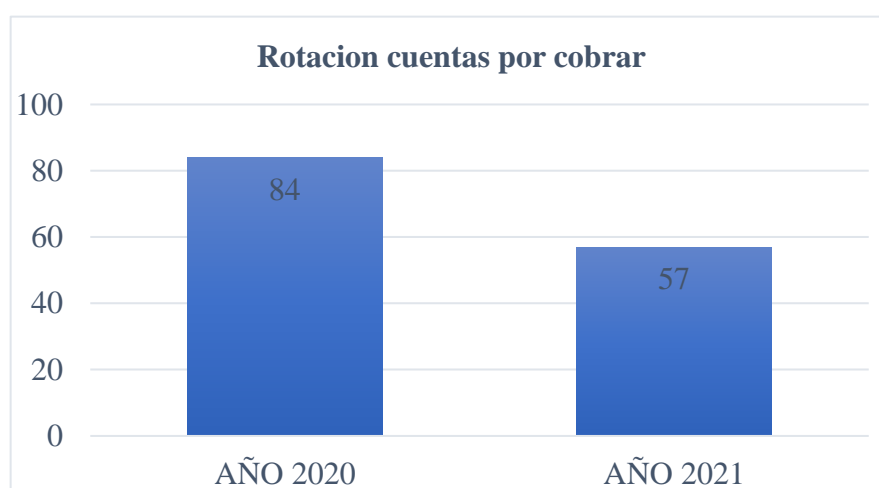


Figura 19 Razón de cuentas por cobrar en SERVIMEDI S.A

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

Análisis:

En la tabla se evalúa la comparación de la rotación de cuentas por cobrar (días) entre el periodo 2020 - 2021 obteniendo como resultado que la Empresa Servimedi S.A, en base a este indicador promedio para el año 2020, tardaba 84 días en cobrar, es decir en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, lo cual disminuyo para el año 2021 en 57 días.

3.6 Propuesta

3.6.1 Tema

Estrategias para optimizar la recuperación de la cartera en la empresa SERVIMEDI S.A

3.6.2 Objetivos de la propuesta

3.6.2.1 Objetivo general

Diseñar estrategias para el manejo adecuado del área de cobranzas para recuperar la cartera vencida e incobrable de la empresa SERVIMEDI S.A

3.6.2.2 Objetivos específicos

- Describir la situación financiera de la empresa SERVIMEDI S.A para la creación de estrategias de cobranzas en el área contable.
- Proponer estrategias en la empresa SERVIMEDI S.A para la recuperación de la cartera vencida y cuentas incobrables.

3.6.3 Descripción de la propuesta

El manejo adecuado de la cuenta por cobrar requiere de procesos continuos y de recursos inmediatos para enaltecer el desarrollo de actividades que busca un resultado efectivo que permita el éxito en las cobranzas. Para lograr que la empresa SERVIMEDI S.A

logre recuperar su cartera se iniciará con su análisis de clientes, revisar procesos en la que se podrán incorporarse nuevas medidas con el objetivo de que sean eficaces para la recuperación de la cartera, adicional que el sistema administrativo permita direccionar automáticamente comunicados a correos electrónicos de los clientes.

3.6.4 Procesos en el área de cobranzas

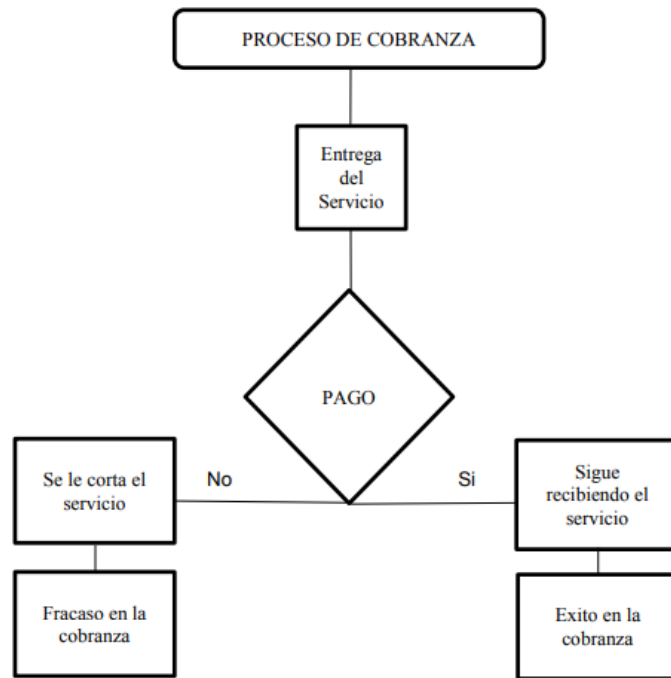


Figura 20 Proceso de cobranzas
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

La primera estrategia que se toma en consideración para la empresa SERVIMEDI S.A es un esquema de cobranzas donde se indica la entrega del producto y que este puede ser pagado o no por el cliente, en la figura se visualiza que existe la decisión de pago que esta puede ser con base a un valor de la cobranza. Si el cliente paga adecuadamente se mantiene el servicio de entrega inmediata a y todos los requerimientos en la variedad de productos o servicios que se ofrece, en el caso de que el pago no se realiza se corta el servicio y existe un esquema de cobranza limitado.

3.6.5 El área de crédito y cobranza

Se le otorga al cliente, el tema de medir su capacidad de pago o monto del crédito, siendo la información una hoja de registro para el flujo de eficiencia y la disminución del riesgo en el crédito.

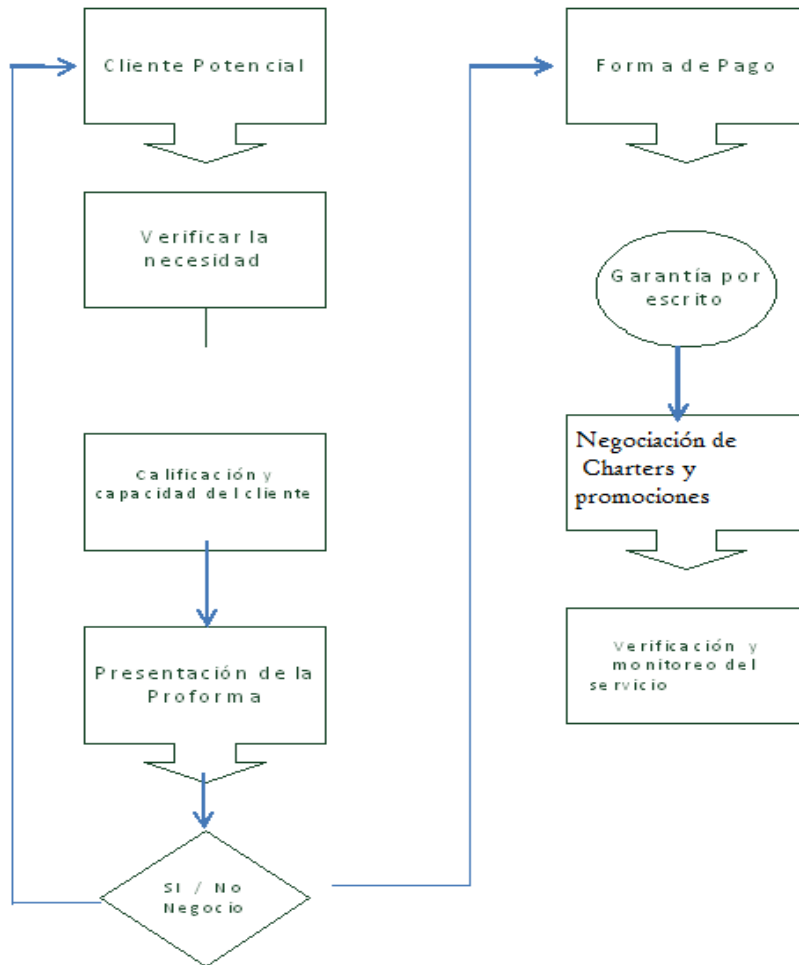


Figura 21 Proceso de Ventas a crédito
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

El monto al cliente en el crédito es un desarrollo práctico de los ingresos y como pagar los compromisos verificando la capacidad de endeudamiento. El área de crédito y cobranza crean un soporte en un documento, que es una Garantía por escrito en la negociación.

Al empezar el otorgamiento se deberá crear una solicitud de crédito al cliente para proceder a la investigación de los datos y su corroboración.

3.6.6 Ventas estratégicas a crédito

Se define los costos y precio del servicio para la gestión en el área de crédito y cobranza y hacer la negociación, con base a la necesidad del cliente, con una afiliación, el registro, y cumplir las políticas del área de crédito para el manejo del flujo de efectivo con base a la capacidad de pago o su análisis de riesgo, fijando la garantía en un documento, con la seriedad de la organización.

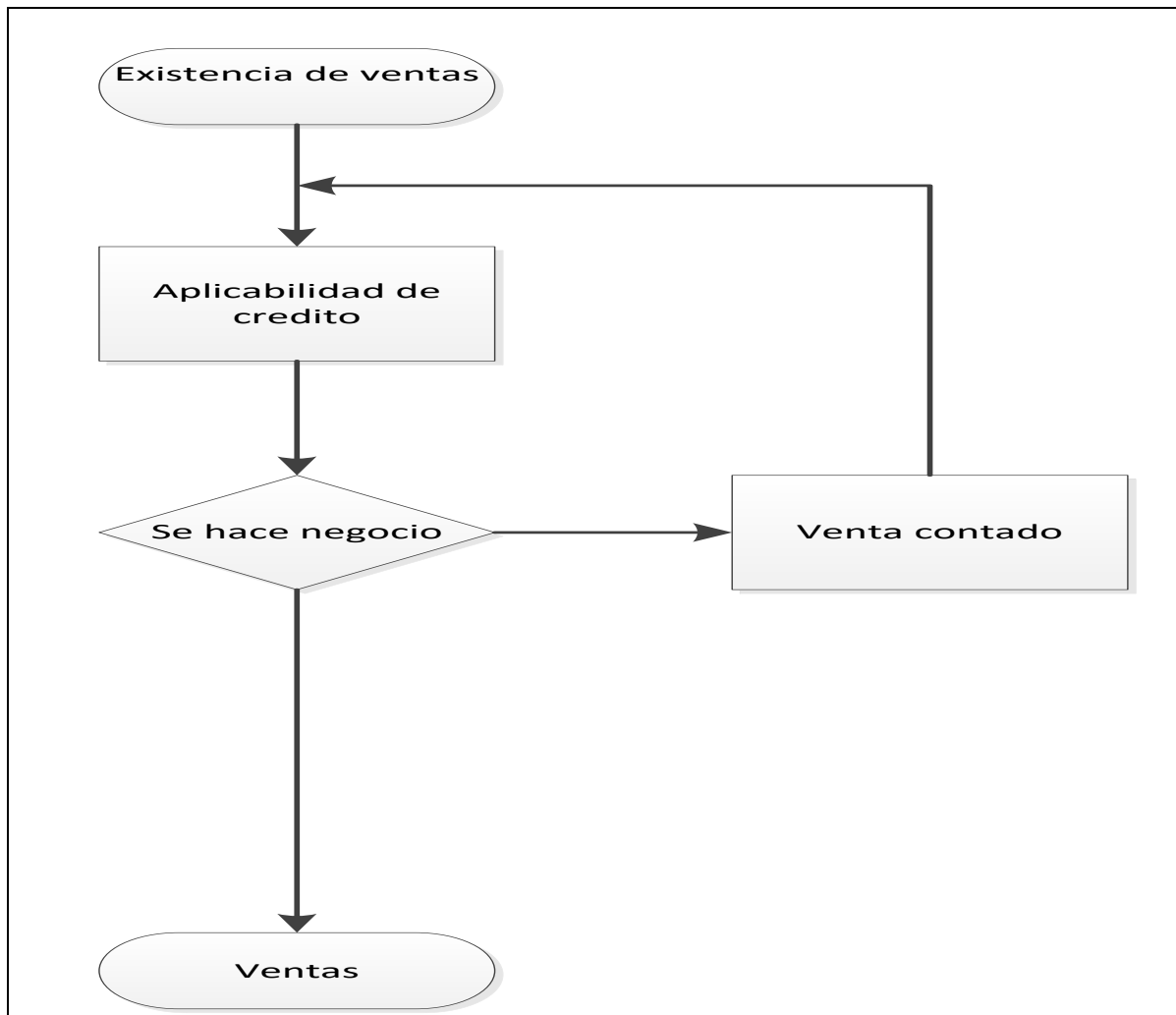


Figura 22 Comercialización l contado o crédito
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

3.6.7 Ejecución del área de crédito y cobranza

Objetivos	Actividades	Recursos	Presupuesto
Calcular la capacidad de pago y el patrimonio	<p>Manejo de los indicadores</p> <p>La capacidad de endeudamiento</p> <p>Incentivar a las ventas con el crédito</p> <p>Analizar el rendimiento del crédito elaborando periódicamente reportes</p>	<p>Humanos</p> <p>Internet y redes sociales</p> <p>Manual de crédito y cobranza</p>	\$ 1.800
Analizar al cliente para dar el crédito.	<p>Evaluación para con el cliente mediante solicitud con datos investigados y corroborados</p> <p>Enseñar al personal el manejo de las cobranzas</p>	<p>Humanos</p> <p>Tecnológicos</p>	\$ 500
Diferenciar el crédito con base a las cobranzas a través de una eficiente comunicación.	Políticas de crédito y cobranzas	<p>Humano</p> <p>Materiales</p> <p>Tecnológicos</p>	\$ 1.200
TOTAL			\$ 3.500

Figura 23 Ejecución del área de crédito y cobranzas
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

3.6.8 Diagrama clientes nuevos que requieren de créditos

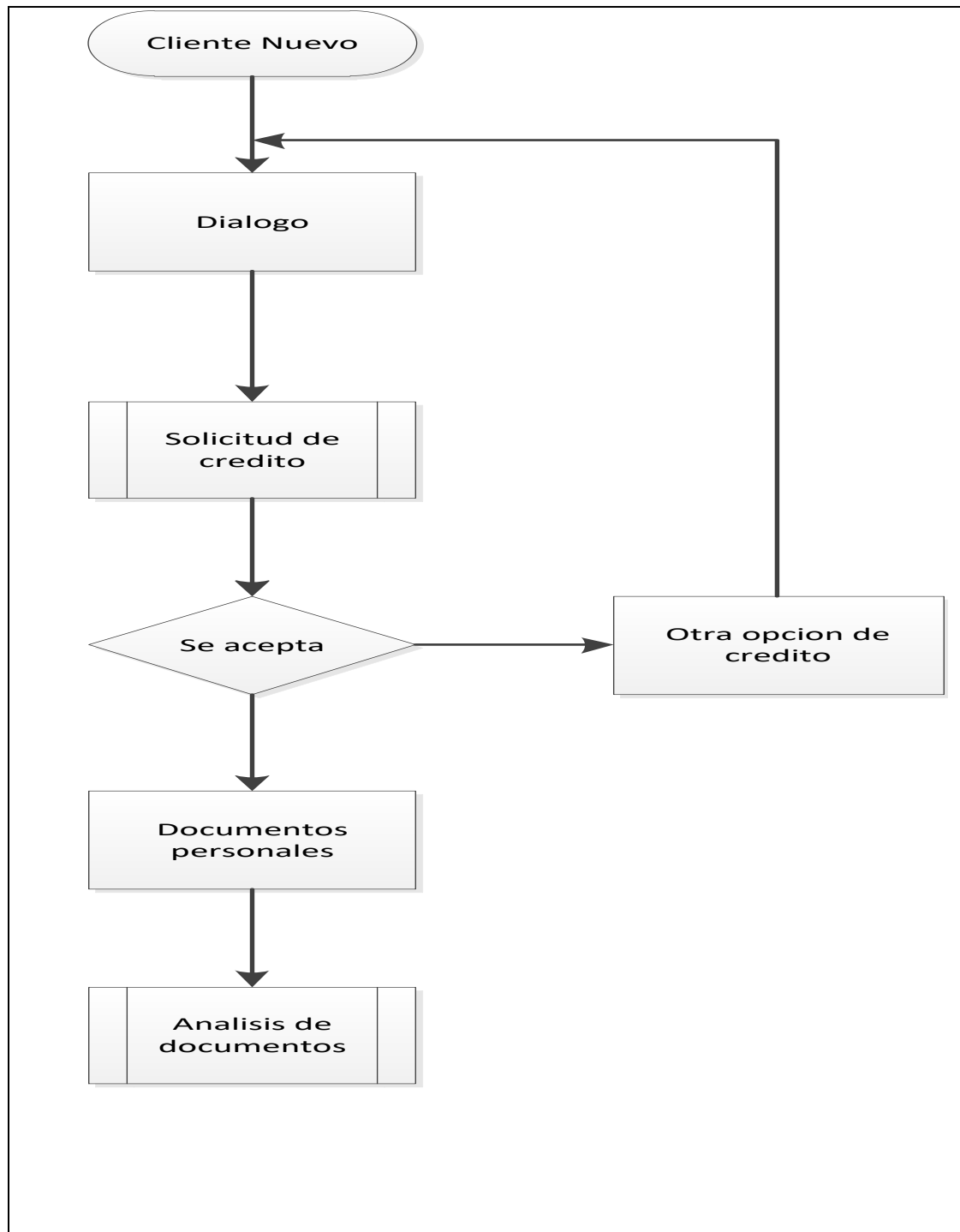


Figura 24 Base de datos de clientes para créditos

Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

El cliente nuevo, produce un flujo con un diálogo a ver el cierre de la venta, al tratar un crédito, donde el diálogo es el elemento de la negociación en la factura a tratar, con una

solicitud de crédito se logra su aprobación, para su verificación y firma de los pagarés, acompañado de la solicitud.

Es importante recalcar que para el otorgamiento de crédito durante el dialogo de negociación se deba considerar una cantidad reducida de crédito, para luego elevarla según la experiencia que registre el cliente a lo largo de un periodo determinado.

3.6.9 Flujo Análisis de cobranzas a clientes

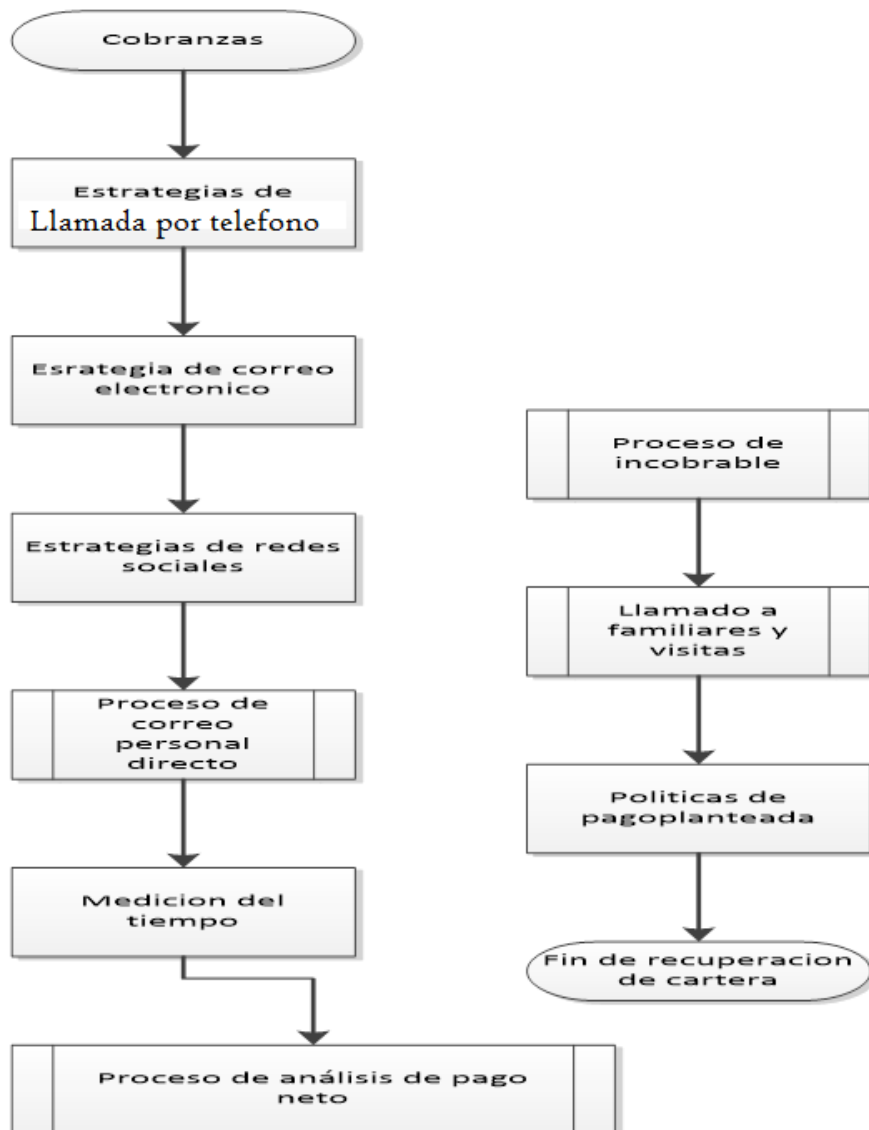


Figura 25 Análisis de cobranzas a clientes
Elaborado por: Rodríguez y Zambrano (2023)

En el área de Cobranzas se establece estrategia desde llamadas por teléfono, envío de correos, redes sociales, correos personales, además del control del tiempo en mora del compromiso.

3.6.10 Estrategias para recuperar de la cartera

Implementación en el envío de comunicados por cartera vencida y por vencer

Se presenta la propuesta de establecer una solicitud al programador del sistema que cuenta la compañía, para enviar los estados de cuentas semanalmente a cada cliente y para direccionar estos comunicados o recordatorios de la factura próxima a vencer o vencida por medio de correos electrónicos, esto facilitaría la operatividad del envío constante de toda la cartera a nivel nacional incluyendo mensajes de texto.

Esto sirve para recuperar todos aquellos créditos ofrecidos y a la vez disminuir la cartera de clientes morosos y evitar que la cuenta llegue al riesgo de que se convierta en incobrable. La notificación de comunicados por escrito o, correo electrónico se lo realiza de manera continua con una persona cargo de manejar toda la información pertinente para con la base de datos de clientes y establecer los parámetros o nivel de pago que mantiene con la empresa SERVIMEDI S.A.

3.6.11 Estrategias 50% de rebaja

La estrategia tiene como principal eje de acción, el disminuir aquellos clientes morosos, costas procesales, gastos legales, entre otros en un total de un 50%. Un ejemplo tradicional es que si la persona tiene un compromiso de 1000 \$, a ese valor se le incrementa

intereses por 100 \$, se suma 50 \$ por corto procesales, 20 \$ por costos legales, dando un total incremento de 170 \$. Al momento que cancela o se negocia el capital se procede a son incrementar un valor de 50% de los gastos adicionales, es decir que el nuevo valor a cancelar sería 1000 \$ más 85 \$ adicionales. Este una preventa muy interesante porque hace que el cliente se ajuste a un descuento para proceder a negociar la deuda y seguir siendo parte de los beneficios que ofrece la empresa SERVIMEDI S.A.

3.6.12 Estrategia exoneración intereses del 100%

La estrategia es muy innovadora y perfila una aceptable consideración por parte de cliente, debido a que se involucra un pago real en efectivo y no cuenta con intereses, ni mora, ni gastos procesales o legales. Simplemente en la estrategia se observa la cantidad que adeuda el cliente de capital y se procede a pagar el 100% del mismo. Un ejemplo a considerar en un valor de contado de 1000 \$ que se adeuda por más de seis meses, el cliente con esta estrategia tiene la opción de evitar pago de intereses, mora y prebendas judiciales, simplemente cancela de compromiso en su totalidad y todos los valores adicionales eliminan.

3.6.13 Estrategia equipo de cobranza

Es un personal altamente calificado que tiene conocimiento en área de gestión administrativa, financiera y afines, que está inmerso en el área de cobranza y que consolida una comunicación eficaz para con el cliente que tiene problemas en los pagos. El equipo de cobranza debe de tener un carnet de identificación y la cartera debe de ser segmentada por cliente bajo los parámetros de deuda, edad y tiempo de crédito con la finalidad de poder brindarles plazos de exoneración y a la vez los recursos de comunicación necesarios para acceder de manera inmediata y ágil con el cliente.

Además de implementar una base de datos para evaluar periódicamente los créditos otorgados y el incumplimiento de los clientes con frecuentes atrasos de pagos con la finalidad de determinar las causantes y mejorar las estrategias de cobro y crédito.

Cambiar el horario de llamadas o comunicación al cliente a un horario accesible para localizar en su domicilio, en las redes sociales, o en el lugar de mayor aceptación para la comunicación. El equipo de cobranza debe tener un dominio total sobre la base de datos que dirige, donde se coordinan las llamadas y las notificaciones para tener respuesta inmediata por parte del cliente y de esa manera realizar los cobros continuos al cliente y conocer cuáles son la fecha límite que estaría dispuesto a cancelar un determinado valor.

3.6.14 Estrategia de acción de legales

Es relevante identificar quienes son aquellos clientes que tienen morosidad o tienen problemas de cancelación de las obligaciones de manera inmediata, para proceder a notificar de manera legal por el abogado de la empresa, si el cliente persiste en el incumplimiento y no se recibe ninguna respuesta se procede a realizar la respectiva demanda civil para garantizar el cobro de los valores adeudados.

El encargado del equipo de cobranzas elabora una carta en la cual le recuerda al cliente las políticas establecidas por la empresa y su fecha de plazo para cumplir sus obligaciones, o de lo contrario pierde el derecho de crédito e inicia proceso legal.

Es importante considerar que etapa judicial la última opción que tienen los representantes de la empresa SERVIMEDI S.A en el manejo adecuado de los recursos.

3.6.15 Innovación de la Propuesta

La innovación de la propuesta consiste en el manejo adecuado de los tiempos y la ampliación considerable de la liquidez, donde se establece los conceptos en el manejo de estrategias vinculadas al área de cobranza y a las políticas que emana la entidad. La tendencia de crecimiento abarca un campo de acción efectiva tanto para el equipo de cobranza como para aquellos clientes que están inmersos a continuas notificaciones, donde a través de un indicador de recuperación de la cartera se puede manejar adecuadamente el éxito o fracaso del área y de las políticas de crédito aplicadas.

3.6.16 Conclusiones de la propuesta

SERVIMEDI S.A. está conformada con un personal altamente calificado en el área de cobranzas al poseer procesos altamente tecnificados en el manejo de una base de datos de clientes que tienen problemas con el pago de sus obligaciones, donde se requiere de estrategias innovadoras para disminuir el inconveniente de morosidad. La realidad objetiva del departamento de cobranza es vincular a los clientes a nuevas negociaciones, dando respaldo a las complicaciones o inconvenientes que existe al momento de atrasarse con los pagos.

CONCLUSIONES

Se concluye que los referentes teóricos, contextuales y legales que se aplican en el área de cobranza permite la gestión de estrategias innovadoras para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar y mejoras en la situación financiera de la empresa SERVIMEDI S.A a través de incentivos como los descuentos por pronto pagos, disminución de los intereses de la deuda e incluso disminución de la deuda con un solo pago de contado.

Al utilizar los métodos de investigación como la encuesta, entrevistas y análisis documental en la situación actual de las cuentas por cobrar se concluye que se deben tomar decisiones acertadas en la gestión de estrategias que permitan mejoras en el manejo de información financiera relevante en el área de cobranza en la empresa SERVIMEDI S.A que reflejan un aspecto innovador al transferir diversas opciones e información relevante sobre compromiso que posee el cliente.

Las estrategias para la recuperación de la cartera en la empresa SERVIMEDI S.A son versátiles y continuas para acaparar el pronto pago del cliente, dentro de este objetivo se establece la opción de estrategias y tácticas y a la vez las políticas innovadoras con que se cuenta. Cada una de las estrategias y políticas están vinculada con un indicador que señala la recuperación de la cartera y de la efectividad de los métodos utilizados.

Las ideas a defender en la investigación tienen relación con las estrategias en el manejo de las cuentas por cobrar para la disminución del riesgo de morosidad, donde el análisis documental, la entrevista y la encuesta soportan los lineamientos operativos en el área de cobranzas, para acceder a nuevas políticas que permitan la recuperación pronta de la cartera vencida y el manejo adecuado de las cuentas incobrables.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal proceder con actualizaciones continuas en temas de cobranzas enfocados en mejorar el buen manejo de la administración de las cuentas por cobrar y en el análisis de los créditos a través de seminarios y capacitaciones, logrando con ello una cartera controlada con un bajo índice de morosidad. Su gestión debe orientarse en recordatorios y visitas a clientes claves mediante los medios de comunicación.

Es recomendable el monitoreo periódicamente de los créditos otorgados y establecer una comunicación eficaz con los clientes utilizando la tecnología y redes sociales mediante llamadas, recordatorios de pagos, correos electrónicos de sus estados de cuentas, lo cual nos permitirá mejorar la recuperación de la cartera en la empresa SERVIMEDI S.A.

Se recomienda aplicar estrategias y políticas para evaluar a clientes y futuros clientes sus antecedentes crediticios, capacidad de pago hasta la fecha con la empresa, plazos asignados de crédito a cada cliente, situación financiera y realizar actualizaciones constantes con la base de datos de la compañía segmentados por región geográfica, tipo de servicio, edad, etc. que permitan medir si podrán cumplir con sus obligaciones adquiridas, lo cual en gran parte nos ayudara a disminuir riesgos que está expuesto la compañía.

Implementar estrategias mediante la motivación, para la recuperabilidad de la cartera, permitiendo a cada cliente cumplir con sus obligaciones de pagos de una manera rápida y oportuna.

Es importante establecer un compromiso directo y proceder a elaborar estrategias de acciones legales, para presionar el pronto pago, con el fin de disminuir la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa SERVIMEDI S.A.

Bibliografía

- Alban Salazar, E. A., & Bermudez Baque, M. M. (2018). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27786/1/Alb%20Berm%20Badez.pdf>
- Anastacio Cayetano, R. M., & Avila Cruz, R. S. (Mayo de 2018). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33345/1/BFILO-PD-LP1-19-194.pdf>
- Angulo, U. (2018). *Contabilidad Financiera*. Bogota: Ediciones de la U.
- Aranda, V. K., & Sangolqui, P. E. (2018). “*LA ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA COMERCIAL VIVAR*”. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa-Perú:
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf.
- Bernal, M. (2016). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*. Venezuela: Editorial CEC.
- Burga, J. H., & Rodrigo, L. S. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1659/Heyner_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Calderon, C. K., & Flores, C. M. (Abril de 2020). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51827/1/TESIS%20FINAL%20%2837%29.pdf>
- Carvajal, O. R. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Maserclisa S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51829>
- Castro, A. F. (2021). *Análisis de la cartera de créditos del sector financiero en el Ecuador 2015 – 2019*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54677/1/CASTRO%20ARANA%20FERNANDO%20FRANCISCO.pdf>.

- Córdova Arcos, F. F. (Abril de 2017). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25152/1/T3961i.pdf>
- Corvo, H. (16 de abril de 2021). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/administracion-cuentas-cobrar/>
- Cruz, M. L. (2022). *Sistema Multiplataforma Basado en Bootstrap para Mejorar el Seguimiento y Control de Pago de Pensiones en Instituciones de Educación Básica Regular*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97529/Cruz_MLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Dávila Gomez, K. R. (Agosto de 2018 p.58). *Repositorio*. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/644/14.06.19%20BACHILLER%20-%20Proyecto_Keisy%20Davila.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, F. L. (2018). “ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRÍCOLA DEL NORTE E.I.R.L. UTCUBAMBA 2016”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30438/Delgado_FL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018 p.106). *Técnicas y métodos cualitativos para investigación científica*. Machala:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>.
- Freire, C. D. (2021). *ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA DEL RUBRO DE AGUA POTABLE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHILLANES OFICINA DE SAN JOSE DEL TAMBO DURANTE LOS PERÍODOS 2019 -2020*.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9734/E-UTB-FAFI-ICA-000441.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gaona, E. F. (2020). *ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO EN LA ROTACION DE CARTERA DE LA ORGANIZACIÓN SUMMAR PRODUCTIVIDAD*.
https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2283/ADMINISTRACION%20_MEJORAMIENTO_ROTACION_CARTERA_ORGANIZACION_SUMMAR_PRODUCTIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2015). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Education.

- Gómez, L. R. (2017). *INTRODUCCIÓN ala Gestión Financiera*. Universidad de Granada (Dpto. Economía Financiera y Contabilidad) : <https://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publiclibros/Gestion-Financ/GestionFinanciera.pdf>.
- Gutierrez, P. (2021). *Revista Científica de FAREM- Esteli*. Obtenido de [file:///C:/Users/admin/Downloads/3-ECONOMICAS-3%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/3-ECONOMICAS-3%20(1).pdf)
- Haro, R. (2017). *Gestion financiera*. España: Universidad de Almeria .
- Herz, J. (2023). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad peruana de ciencias aplicadas S.A.C.
- Iliana, C. N. (2017). “*Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*”. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>.
- Izaguirre, C. I. (2020). *Finanzas para no Financierso*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- James Van, W. (2010). *Fundamentos de administracion financiera*. Mexico: Pearson educacion .
- Klimova. (2017). *Receivables management features of engineering enterprises*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2960335>
- León, V. E., & Pérez, V. C. (2022). *Cuentas por cobrar y su relación en la rentabilidad y liquidezde la COOPAC San José Cartavio (Ascope), 2015 – 2020*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6023/Erwin_Tesis_Licenciatira_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ley de Regimen Tributario Interno. (2018). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI*. <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>.
- Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria Del Sistema Financiero. (2022). *Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria Del Sistema Financiero*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf.
- Lopez, R. P., & Facheli, S. (2017, p.64). Metodología de la investigacion social cuantitativa. En P. Lopez,Roldan, & S. Facheli, *Capitulo II.4 El diseño de la muestra* (pág. 64). Bellatera(Cerdanyola del Vallés)/ Barcelona: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf.

- Lozada, D. A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>.
- Melquiades, V. L. (2017). *"EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ FINANCIERA DE LA EMPRESA H&T CONSTRUCTORES S.A.C. EN LOS AÑOS 2014-2016"*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10762/melquiades_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Menéndez, C. S. (2018). Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1383/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20QUINTANA%20MENENDEZ.pdf>
- Menor, V. D. (2019). *Análisis de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Grupo Agrobien SAC, Jaén*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35112/Menor_VDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Merchan, A. M. (2018). *"ANÁLISIS DE ROTACIÓN DE CARTERA E INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE SAILORPAINT S.A. 2014-2016"*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37185/1/MERCHAN-QUIJIJE%20SEPTIEMBRE%202018.pdf>.
- Mite, R. J., & Arámbulo, M. A. (2020). *"Análisis de rotación de cartera y su impacto en el flujo de efectivo de la empresa Equifric s.a. periodo 2016-2018"*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52553/1/ARAMBULO%20MONTROY%20ANA%20SOFIA%20-%20MITE%20RODRIGUEZ%20JOSE%20LUIS.pdf>.
- Morales, M. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: Grupo editorial patria.
- NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación. (2019). *NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación*.
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%2032%20-%20Instrumentos%20Financieros%20\(Presentaci%C3%B3n\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%2032%20-%20Instrumentos%20Financieros%20(Presentaci%C3%B3n).pdf).
- NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición. (2019). *NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición*.
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%2039%20-%20Instrumentos%20Financieros%20\(Reconocimiento%20y%20Medici%C3%B3n\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%2039%20-%20Instrumentos%20Financieros%20(Reconocimiento%20y%20Medici%C3%B3n).pdf).

- %20Instrumentos%20Financieros%20(Reconocimiento%20y%20Medici%C3%B3n).pdf.
- Normas Internacionales de Contabilidad . (2019). *NIC 12 Impuesto a las ganancias*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/nif-2019/NIC%2012%20-%20Impuesto%20a%20las%20Ganancias.pdf>.
- Orellana, W. (27 de marzo de 2020). *Somos Finanzas*. Obtenido de <https://n9.cl/cz20j>
- Ortiz, T. I. (2020). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018*.
<https://www.espirituempredortres.com/index.php/revista/article/view/189/205>.
- Ospina, A. (2020). *Fidelización del cliente: concepto, importancia, consejos y métricas*.
<https://www.rdstation.com/blog/es/fidelizacion-del-cliente/>.
- Pérez, G. T., & Ramos, G. M. (2016). “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BAGSERVIS SAC, EN TRUJILLO, EN EL AÑO 2016.”.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%c3%a9rez%20Guevara%2c%20Tatiana%20Aracely%20-%20Ramos%20Garrido%2c%20Marilyn%20Elizabeth.pdf?sequence=11&isAllowed=y>.
- Ponce, P. P. (2021). *Elaboración de un manual de procedimientos contables a la empresa FRICOPES*. Guayaquil : UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ.
- Saboria. (2014). *Contabilidad y Finanzas*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Sampieri, H. R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico: 4ta edición Mc Graw Hill.
- Siekelova, A., Kliestik, T., & Svabova, L. (2017). *Receivables management: the importance of financial indicators in assesing the creditworthiness*. Obtenido de Polish Journal of Management Studies: <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.20>
- Talavera, H. (22 de Junio de 2017). *Asesorapyme*. Obtenido de <https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Tenesaca, R. V. (2019). “*Diseño de una plan estrategico para la recuperacion de las cuentas por cobrar vencidas de una asociacion*”.
http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46440/1/3-Tesis_Completa_Tenesaca_2019.pdf.
- Vargas. (2007). *Cobranzas*.

Vera, A. M. (2021). *ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR*. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20227/1/UPS-GT003198.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Soporte de entrevistas



Fuente: Entrevista a expertos

Anexo 2 Formato de encuesta

Entrevista

- 1. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. cuenta o no con un proceso que permita la recuperación de cartera vencida, Explicar el proceso?**
- 2. ¿La empresa SERVIMEDI S.A. aplica índices que evalué la morosidad de su cartera?**
- 3. ¿Cuántas personas participan en las cobranzas en SERVIMEDI S.A., Explique sus funciones?**
- 4. ¿Los encargados cuentan con un informe de la cartera vencida mensualmente, Explique?**
- 5. ¿La empresa cuenta con una base de datos de los clientes para revisar el crédito y los pagos?**
- 6. ¿Cuál es el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa?**
- 7. ¿Cuáles serían las soluciones para disminuir la cartera vencida de la empresa SERVIMEDI S.A.?**
- 8. ¿Estrategias para mejorar la gestión de cobranzas?**
- 9. ¿Existe un proceso de recordatorio para con el cliente por los días de retraso o morosidad, Explique?**
- 10. ¿Creé usted que es de suma importancia la verificación del score crediticio?**