



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR  
COBRAR EN LA CLÍNICA MEDICINA OCUPACIONAL DEL ECUADOR  
MEDOCS S.A.: EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE  
COBRO, AÑO 2023**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:**

**Deyalith Xiomara Yagual Espinoza**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**DICIEMBRE – 2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Eficiencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A.: Evaluación de Políticas y Procedimientos de Cobro, Año 2023”**, elaborado por el Srta. **Deyalith Xiomara Yagual Espinoza**, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Ing. Félix Javier Rosales Borbor MSc.**

**TUTOR**

### Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Eficiencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A.: Evaluación de Políticas y Procedimientos de Cobro, Año 2023”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Deyalith Xiomara Yagual Espinoza con cédula de identidad número 095328196-1 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Yagual Espinoza Deyalith Xiomara

C.C. No.: 095328196-1

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme salud y bienestar durante todos estos años de formación profesional.

A mis padres Freddy y Ambar, a mi mamita Jenny, a mis hermanos Kevin y Freddy y a mis tíos Sugey y Jonny que me han estado a mi lado apoyando y motivando a seguir adelante y a no rendirme durante todos estos años, y, amistades por estar ahí, dándome ánimos.

Agradezco a mi tutor por su paciencia, dedicación y conocimientos que contribuyeron en el desarrollo de esta investigación.

Por último, darme las gracias por nunca rendirme y seguir adelante.

## **Dedicatoria**

Dedicarle a Dios por darme fortaleza a seguir adelante durante mi formación para ser profesional y dedicarle a mi familia que han sido mi inspiración me seguir adelante y no rendirme.

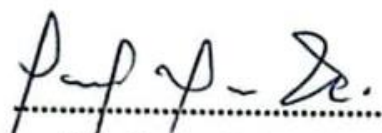
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



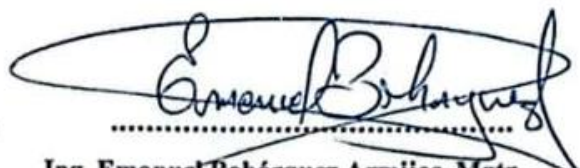
.....  
**Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**



.....  
**Lcda. Sandy De La A Muñoz, Mgtr.**  
**PROFESORA ESPECIALISTA**



.....  
**Ing. Félix Rosales Borbor Mgtr.**  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



.....  
**Lic. Andrés Soriano Soriano**  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

## Índice

Introducción .....	13
Planteamiento del problema .....	14
Capítulo I. Marco Referencial .....	20
Revisión de literatura .....	20
Desarrollo de teoría .....	23
<i>Cuentas por cobrar</i> .....	23
Políticas De Créditos y Cobranzas .....	24
<i>Criterios de aprobación de créditos.</i> .....	26
<i>Etapas del proceso de cobranza.</i> .....	26
<i>Tasa de éxito en la cobranza.</i> .....	26
Gestión de cobranza. ....	27
<i>Estrategias de Cobranza Implementadas.</i> .....	28
<i>Tasa de Recuperación por Método de cobranza.</i> .....	28
<i>Evaluación de desempeño.</i> .....	29
Impacto Financiero y Estrategia Empresarial. ....	29
<i>Ratio de cuentas por cobrar.</i> .....	30
<i>Tiempo de conversión a efectivo.</i> .....	31
<i>Rentabilidad de las Estrategias de Cobranza.</i> .....	31
Fundamentos Legales .....	31
<i>Constitución de la República del Ecuador.</i> .....	32
<i>Ley de Régimen Tributario Interno.</i> .....	32
<i>Ley de compañías</i> .....	33
<i>Norma Internacional de Contabilidad 1</i> .....	34
Capítulo II. Metodología .....	35
Diseño de la Investigación .....	35
Métodos de la Investigación .....	35
Población y Muestra.....	36
<i>Población</i> .....	36
Recolección y procesamiento de datos .....	37
Capítulo III. Resultados y Discusión .....	39
Análisis de datos .....	39
<i>Análisis de la entrevista</i> .....	39

Discusión.....	51
Conclusiones .....	54
Recomendaciones.....	55
Referencias.....	56
Apéndice .....	60



## Índice de Tabla

<b>Tabla 1.</b> Población.....	37
<b>Tabla 2</b> Reporte de cuentas por cobrar.....	47
<b>Tabla 3.</b> Método de antigüedad de saldos .....	48
<b>Tabla 4</b> Registro del deterioro de las cuentas incobrables .....	48
<b>Tabla 5</b> Registro de baja de clientes.....	49
<b>Tabla 6.</b> Rotación de las Cuentas por Cobrar.....	50
<b>Tabla 7.</b> Período Promedio de Cuentas por Cobrar.....	50
<b>Tabla 8.</b> Tasa de recuperación de cuentas por cobrar .....	51

**Tabla de Apéndice**

<b>Apéndice a.</b> Matriz de Consistencia.....	60
<b>Apéndice b.</b> Cronograma de actividades.....	61
<b>Apéndice c.</b> Ficha de la Entrevista.....	62
<b>Apéndice d.</b> Propuesta de Políticas de Créditos.....	64
<b>Apéndice e.</b> Flujograma de proceso de crédito.....	67
<b>Apéndice f.</b> Propuesta de Política de Cobranza.....	68
<b>Apéndice g.</b> Flujograma de proceso de cobranza.....	71
<b>Apéndice h.</b> Estado de Situación Financiera.....	72
<b>Apéndice i.</b> Estado de Resultado.....	81
<b>Apéndice j.</b> Solicitud de aceptación.....	83
<b>Apéndice k.</b> Carta Aval.....	84



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:**

**Deyalith Xiomara Yagual Espinoza**

**TUTOR:**

**Ing. Rosales Borbor Félix Javier, Msc**

**Resumen**

Este trabajo investigativo se analiza las cuentas por cobrar en la Clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. en el período 2023, evaluando sus causas y las implicaciones que se encuentra en la gestión financiera de la entidad. El problema que se identificó es la falta de políticas y procedimientos claros de cobranza, esto ha hecho que la morosidad de las cuentas de cobro incrementa y afecte la liquidez de la clínica. El objetivo general es evaluar los métodos de cobranzas actuales para mejorar la recuperación de ingresos y fortalecer la estabilidad económica de la institución. La metodología que se aplicó fue mixta, combinando el análisis cuantitativo y cualitativo, se aplicó entrevistas y se revisó documentos financieros para identificar carencias en las políticas de crédito y cobranza, y también se indica que fue de diseño no experimental que permitió inspeccionar la situación sin intervenir en los procesos actuales. Los resultados revelan que existen problemas, como el seguimiento de las cuentas vencidas y tardías de los pagos de los clientes, de acuerdo a estos inconvenientes en la gestión ha permitido que las cuentas incobrables hayan incrementado, afectando así la operatividad de la clínica MEDOCS S.A. Por ende, se recomienda implementar métodos de gestión, es decir, proponer políticas y procedimientos de cobro para mejorar el proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar. En conclusión, los procedimientos de cobranza son esencial para garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad.

**Palabras clave:** cuentas por cobrar, morosidad, gestión financiera, políticas de cobranza, estabilidad financiera.



**SANTA ELENA PENINSULA STATE UNIVERSITY  
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES  
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

**AUTHOR:**

**Deyalith Xiomara Yagual Espinoza**

**TUTOR:**

**Ing. Rosales Borbor Félix Javier, Msc**

**Abstract**

This research work analyzes the accounts receivable in the Clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. in the period 2023, evaluating its causes and the implications found in the financial management of the entity. The problem identified is the lack of clear collection policies and procedures, which has caused the delinquency of accounts receivable to increase and affect the clinic's liquidity. The general objective is to evaluate the current collection methods to improve revenue recovery and strengthen the economic stability of the institution. The methodology applied was mixed, combining quantitative and qualitative analysis, interviews were conducted and financial documents were reviewed to identify shortcomings in the credit and collection policies, and it is also indicated that it was a non-experimental design that allowed inspecting the situation without intervening in the current processes. The results reveal that there are problems, such as the follow-up of overdue accounts and late payments from customers, according to these shortcomings in the management has allowed the uncollectible accounts have increased, thus affecting the operation of the clinic MEDOCS S.A. Therefore, it is recommended to implement management methods, ie, propose policies and collection procedures to improve the process of recovery of accounts receivable. In conclusion, collection procedures are essential to ensure the financial sustainability of the entity.

**Key words:** accounts receivable, delinquency, financial management, collection policies, financial stability.

## **Introducción**

La presente investigación esta direccionada a la gestión de cuentas por cobrar, lo cual son muy importante para la liquidez de toda empresa, por mala gestión puede llevar a la quiebra de la entidad. Por lo tanto, las cuentas de cobrar representan los activos exigibles por venta de servicios o préstamos realizados, siendo también uno de los pilares fundamentales para mantener un flujo de efectivo para la operatividad dentro de la misma.

Por consiguiente, este caso de estudio aborda una problemática significativa sobre la información financiera y empresarial, es decir, la ineficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar. Este trabajo de investigación se centra en la evaluación de las políticas y procedimientos realizados por la Clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. durante el año 2023. Por lo tanto, la gestión de cuentas por cobrar no solo estaría afectando la liquidez de la entidad, sino que también estaría interviniendo en la capacidad para operar de manera razonable y garantizar la calidad de los servicios que han sido adquiridos. Por otro lado, se reconocen varios desafíos, tales como: el incremento de las cuentas de cobro y la falta de procedimientos claros, que afecta la estabilidad financiera de la clínica.

Este estudio se busca analizar las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que actualmente contiene la clínica y así poder plantear unas propuestas para mejorar los procesos para la recuperación de las cuentas que están pendientes. Asimismo, se procura fortalecer la estabilidad financiera y optimizar la efectividad operativa de la clínica.

De acuerdo con Alarcón (2023) expresa que, es fundamental el control de las cuentas por cobrar porque proporciona una idea general sobre la situación de la cartera de clientes, para obtener información real en cuanto a las cobranzas de las mismas y que el flujo de efectivo sea positivo para que contribuya al cumplimiento de los compromisos financieros de la empresa.

Asimismo, este estudio tiene como finalidad disponer un plan de gestión para las cuentas por cobrar y para la recuperación de cartera vencida, porque busca disminuir la incobrabilidad de la entidad, optimizar el flujo de efectivo y garantizar la estabilidad financiera. Además, identifica problemas en políticas de crédito y cobranza, proponiendo soluciones para mejorar la liquidez y rentabilidad, reduciendo

riesgos financieros y fortaleciendo la administración de los créditos otorgados (Lucio, 2021)

De acuerdo a lo indicado por Emily (2024) destaca su importancia en la mejora de la eficiencia financiera y administrativa de la empresa. Este análisis permite identificar debilidades como la falta de políticas claras, problemas en la gestión de cuentas incobrables y deficiencias en la evaluación de la solvencia de clientes. La finalidad es optimizar la gestión del flujo de efectivo, fortalecer la transparencia en los procesos contables y garantizar la sostenibilidad financiera del hotel a través de una administración más robusta y eficiente de sus cuentas por cobrar.

Por lo tanto, para una correcta recuperación de cuentas por cobrar es esencial para asegurar la continuidad operativa y mantener la estabilidad económica de cualquier empresa. En el caso de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A., se ha evidenciado problemas durante este proceso, indicando que se necesitan ejecutar estrategias más claras y precisas para reducir la tardía de los pagos y aumentar la tasa de recuperación. Esto implica no solo la revisión de las políticas, sino también la ayuda de las herramientas tecnológicas que proveen y mejora la gestión de cobranzas, ayudando a una mayor nitidez y control.

### **Planteamiento del problema**

De acuerdo al trabajo investigativo por Lucio (2021) se plantea en relación con la creciente cartera vencida de la Unión Cementera Nacional y su impacto negativo en la liquidez y rentabilidad de la empresa. La importancia radica que una adecuada gestión de cuentas por cobrar es fundamental para la estabilidad financiera, porque la acumulación de cuentas incobrables puede traer dificultades en el flujo de caja y también puede afectar los objetivos financieros de la entidad. Además, se observó que UCEM no dispone con políticas claras para la concesión y recuperación de créditos, lo que ha estimulado un aumento significativo de la cartera vencida: en el año 2016, ascendió un 74% en comparación con el 2014 debe, en parte, a prácticas ineficientes, como la falta de evaluación de clientes. A través de este análisis, se busca realizar un plan de gestión de cuentas por cobro que contenga políticas preventivas y estrategias para una recuperación adecuadas y así disminuir el impacto financiero y mejorar la utilidad de la empresa.

Asimismo, en este estudio de caso realizado por Hilaquita (2020) indica que tiene una problemática en la cual se centra en el proceso de ventas ya sea al contado o a crédito en la Central de Abastecimiento y Suministros de Salud, destacando que tan importante es tener un sistema de control correcto para mejorar la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar. Por lo tanto, la falta de documentación de respaldo y políticas claras que esto ha generado que el riesgo de morosidad en las ventas al crédito haya incrementado, influido en la estabilidad financiera de la empresa. Los estudios revelan que las oficinas de CEASS no muestran un correcto registro y seguimiento a los créditos que se han otorgados a los pacientes, comprobando que necesitan un manual de procedimientos que normalice el proceso de créditos. Por ende, en los resultados que se han conseguido en el estudio revelan que el tiempo promedio para la recuperación de las cuentas pendientes supera los tres meses, teniendo un saldo que se ha estado acumulando desde 2005. La implementación de normas y un control riguroso para las ventas y cobros no solo mejoraría la administración financiera de la CEASS, sino que también facilitaría la toma de decisiones.

Por otra parte, el estudio de Parrales (2019) indica que la empresa LIMPAK SA, se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, tiene como problemática la dificultad de recuperar cuentas por cobrar, lo cual ha afectado la liquidez y la estabilidad económica de la entidad. La importancia del estudio es mantener un flujo de efectivo constante, dado que el atraso en los cobros limita la capacidad de la empresa para invertir en equipos, mejoras y personal para la entidad. El manejo de las cuentas de cobro muestra serias déficits, que empeora el desequilibrio económico y la falta de capacitación del personal en el área de cobranzas, por lo tanto, este impacto fue muy notable en la institución, es decir, en el 2016 se observó que en el saldo de las cuentas por cobrar existe un gran incremento sin poder recuperar la cartera, lo que formó una disminución en los ingresos. En conclusión, se plantea un plan estructurado para la recuperación de efectivo que permita reducir la morosidad, mejorar los ingresos y asegurar la estabilidad económica de la empresa.

Durante el análisis de los datos Lucero (2019) se plantea una problemática en la empresa Profemac de Tulcán, se centra en la falta de un procedimiento eficaz de cobro y para la recuperación de la cartera de crédito, lo cual ha formado muchos problemas financieros importantes. Esta empresa aplica políticas de crédito para estimular las ventas, sin embargo, la morosidad en los pagos ha ocasionado en una falta de liquidez que compromete el funcionamiento y el crecimiento de la entidad, es decir, que las cuentas por cobrar representan un porcentaje considerable de su inversión. Esta investigación como principal objetivo está plantear un método para la recuperación de créditos que permita reducir el riesgo de incobrabilidad y también mejorar el control de las finanzas. Por otra parte, los datos estadísticos revelan que la empresa ha enfrentado muchos problemas para cobrar dentro de los plazos determinados, lo cual esto ha hecho que la efectividad de la gestión financiera y la utilidad para invertir haya reducido. La metodología que implementó incluye la aplicación de las entrevistas y encuestas para reconocer los patrones de morosidad y evaluar las nuevas políticas de créditos, buscando una solución que estabilice la situación financiera de Profemac y mejore el manejo de cartera.

A nivel local en la provincia de Santa Elena, el trabajo investigado por Ramírez (2023) se examina la problemática en la gestión de la cartera de la compañía TRANSCISA SA. La importancia de este presente estudio reside en optimizar la liquidez de la cooperativa, porque está afectando que las cuentas de cobro sigan aumentando y la ausencia de políticas de crédito y cobranzas que tiene la entidad. Es decir que después de la pandemia muchas empresas incluyendo la cooperativa TRANSCISA, enfrentó muchos problemas financieros debido que tenía un alto nivel de morosidad en los pagos, por lo que esto impacta la estabilidad y capacidad operativa de la compañía. Los resultados que se han obtenido en el estudio indica que aumentó del 6.3% en el 2021 al 7.2% en el 2022 de incobrabilidad, mostrando un valor difícil de recuperar, aunque el promedio de cobranza disminuyó de 115 días en el 2021 a 83 días en el 2022, pero aún sigue siendo superior a los plazos estipulados por la entidad que son de 30 a 60 días, lo que indica una mejora limitada. La falta de un especialista en cobranzas y de políticas estrictas de crédito ha afectado que la empresa no recupere el 1% de la cartera en mora.



En la investigación realizada por Lucas (2022) radica en el impacto financiero sobre la gestión ineficaz de los créditos vencidos y la competitividad de la cooperativa, es decir, la falta de un control riguroso e insuficiencia en la administración de microcréditos indicando que el riesgo crediticio ha aumentado, por lo tanto, un fenómeno común en las entidades financieras en la región de Latinoamérica, debido a ausencia de las políticas de crédito y cobranza. Como resultados estadísticos muestran que el microcrédito que ha vencido representa un 97.5% del total de la cartera vencida, lo cual equivale a un monto importante de \$139,408.30, esto refleja la gravedad de la situación y la necesidad de implementar políticas. Esta situación se ha agravado por eventos recientes como la pandemia de COVID-19, que limitó aún más la recuperación de créditos y afectó negativamente el sistema financiero en Ecuador. La investigación pretende no solo analizar la situación actual de la cartera vencida, sino también proponer soluciones, incluyendo una revisión de los procesos de crédito y cobranzas, la implementación de nuevos flujos de trabajo, y la capacitación continua del personal, para mejorar la recuperación y reducir los índices de morosidad.

La problemática que se presenta en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. sobre la recuperación de las cuentas por cobrar que ha afectado la falta de liquidez, obstaculizando la capacidad de la empresa para cubrir gastos operativos y sobre todo financieros, ocasionando el incumplimiento de pago por parte de los cliente, es decir, pueden incluir la falta de seguimiento eficiente en los cobros, lo que genera cuentas vencidas y afecta el flujo de efectivo necesario para su operación.

La falta de políticas y procedimientos que dificulta la recuperación de cartera, es decir, obstaculiza al momento de toma de decisiones financieras óptimas y eficaz que podrían mejorar la situación de la clínica. Esta insuficiencia impide una visión completa de los factores que afectan la recuperación de las cuentas por cobrar limitando de esta manera la capacidad de implementar estrategias efectivas que fortalezcan la estabilidad financiera.

En base a la problemática identificada se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo afectan las políticas y procedimientos de cobranza actuales en la Clínica Medicina Ocupacional Del Ecuador MEDOCS S.A. a la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar durante el año 2023? Sistematizando las

dimensiones de la investigación de la siguiente manera: ¿Cuáles son las políticas de cobro actualmente implementadas en MEDOCS S.A. y cómo se alinean con las mejores prácticas del sector?, ¿Qué tan efectivas son las técnicas y procedimientos de cobranza utilizados por MEDOCS S.A. en la recuperación de cuentas por cobrar?, ¿Cuáles son las barreras en el proceso de cobranza de MEDOCS S.A. que afectan la recuperación de cuentas por cobrar y la liquidez?

Por tal motivo el objetivo general de esta investigación es: Evaluar la eficiencia de las políticas y procedimientos de cobranza de cuentas por cobrar en la Clínica Medicina Ocupacional Del Ecuador MEDOCS S.A. durante el año 2023, identificando áreas de mejora que optimicen la recuperación de ingresos.

Para cumplimiento del objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Analizar la implementación actual de las políticas de cobro en MEDOCS S.A., evaluando su efectividad y alineación con las mejores prácticas del sector de la salud, para asegurar una gestión óptima de cuentas por cobrar, examinar la efectividad de los procedimientos de cobranza utilizados en MEDOCS S.A., midiendo su impacto en la recuperación de cuentas por cobrar, por último, analizar las barreras en el proceso de cobranza de MEDOCS S.A. y cómo afectan la recuperación de cuentas por cobrar y la liquidez.

La justificación teórica del presente trabajo de estudio se basó con los resultados de la investigación, se desarrollaron conceptos y conocimientos de las cuentas por cobrar, también ayudó a determinar el desempeño que tiene en la entidad para así brindar nuevas ideas y recomendaciones para futuras investigaciones. Este estudio se utilizó metodologías y herramientas aprobadas como entrevista para determinar el impacto que tienen las cuentas por cobrar en la clínica MEDOCS S.A.

En cuanto a la justificación práctica, ayudara a la calidad y precisión de la información financiera y operativa al establecer control en los datos, a su vez, ayuda a prevenir pérdidas financieras al establecer procedimientos y generar confianza entre los inversores, prestamistas, clientes y otros al garantizar la fiabilidad de la información financiera y la transparencia en las operaciones.

En el trabajo de integral curricular está diseñado en tres capítulos los cuales se detallan de la siguiente manera: primer capítulo, hace énfasis al marco referencial que incluye revisión de literatura que da a conocer los aspectos teóricos de la variable de estudio de las cuentas por cobrar, desarrollo de teorías y conceptos, por otra parte, está el segundo capítulo, describen la metodología de investigación aplicada en el desarrollo del estudio, diseño de la investigación, métodos de la investigación, recolección y procesamiento de datos, así como las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de datos, para finalizar el tercer capítulo, contiene los resultados y discusión, da a conocer los análisis e interpretación de los datos que han sido recopilados a través de la entrevista para obtener las conclusiones de la investigación y aperturar las recomendaciones.

## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión de literatura

En el presente trabajo investigativo realizado por Alarcón (2023), denominado “Implementación de Políticas y Procedimientos en la gestión de las Cuentas Por Cobrar de la empresa Inversiones RIAVELL S.A.C. Lima - 2022”; la problemática identificada está relacionada con la gestión ineficiente de las cuentas por cobrar en la empresa, lo que ha causado problemas con la liquidez, es decir, que la empresa no cuenta con políticas ni procedimientos claros para el control de sus cuentas por cobrar, lo que ha causado retrasos en el cobro de facturas, errores en la emisión, y falta de seguimiento adecuado a la morosidad de sus clientes. Esta situación afectó la capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones financieras, tales como, el pago a los proveedores, trabajadores y otros terceros; como su principal objetivo era proponer la implementación de un manual de políticas y procedimientos para así aumentar la eficiencia de la gestión; por esta razón, la metodología fue de tipo aplicada, que estuvo enfocada en resolver los problemas de la empresa mediante la implementación de procedimientos y políticas para la gestión de las cuentas por cobrar; y, los resultados de este estudio revelaron que la implementación de estas políticas y procedimientos mejoró significativamente la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar, así reduciendo la morosidad, lo que permitió a la empresa aumentar su liquidez.

El proyecto de investigación elaborado por Carrasco (2021), titulado “Evaluación de las políticas de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa TUBESPLAST S.A.A.”, como problemática que menciona se centra en la mala gestión de las cuentas por cobrar, esto ha afectado de forma negativa en la rentabilidad en la empresa. En este caso, por la falta de políticas de créditos y cobranzas conlleva un incremento en la morosidad y se ha detectado una disminución en el flujo de caja, así generando problemas financieros y dificultad para mantener un nivel de liquidez adecuado; mientras que, la metodología utilizada en la investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental descriptivo, basándose en los análisis de los estados financieros de la empresa, realizando entrevistas a los administradores de la área de créditos y cobranzas, por lo tanto, los resultados obtenidos, se destacó una disminución del 20% en las cuentas por cobrar

durante el período que se estaba examinando; concluyó que deberán implementar un seguimiento más cercano de las cuentas por cobrar que permitiría mejorar la rentabilidad de la empresa, reduciendo los riesgos de morosidad y fortaleciendo la capacidad financiera de TubesPlast.

El artículo científico elaborado por Moreira y Navas (2022), titulado “Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía “Dipor S.A.” Agencia Portoviejo”; la problemática gira en torno a la influencia de la cartera vencida en la liquidez en la agencia de Portoviejo, es decir, que el mal manejo de las cuentas por cobrar ha generado un impacto negativo en los indicadores financieros de la empresa, así afectando la capacidad para cumplir con las obligaciones a corto plazo y complicando la estabilidad económica en la agencia; en cuanto a la metodología, el estudio que aplicó fue un enfoque cuantitativo, con un método descriptivo y de carácter no experimental, se realizó una encuesta a los colaboradores de la empresa, quienes están a cargo de gestionar las cuentas por cobrar en donde se aplican los métodos de cobranza como llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas personalizadas, estos métodos tienen como fin mejorar la recuperación de la cartera vencida; en cuanto, a los resultados se identificó que la empresa cuenta con un equipo de 22 colaboradores dedicados exclusivamente a la recuperación de cuentas por cobrar, por lo tanto, este estudio reveló que las políticas de recuperación de créditos de la empresa son conocidas por el 73% de los colaboradores, y el 64% confirmó que se realizan visitas a los clientes para cobrar las deudas. Sin embargo, el 45% de los empleados desconoce si la empresa cuenta con un índice para medir la cartera vencida.

El proyecto de investigación realizado por Miranda (2024), titulada “Cuentas por cobrar de la empresa REYBANPAC REY BANANO DEL PACIFICO C.L., de la ciudad de Guayaquil en el período 2022”, la problemática del estudio se centraliza en el control ineficiente de las cuentas por cobrar en la empresa, donde se identificó un incremento significativo en las cuentas, resaltando de forma negativa la liquidez de la entidad así influyendo la capacidad para cumplir con las obligaciones financieras y ejecutivas, lo que podría poner en peligro la estabilidad financiera a largo plazo de la entidad; en cuanto a la metodología, se utilizó un enfoque mixto que aplicó una matriz de control interno para evaluar los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar, mientras que, el aspecto cuantitativo, se realizó un análisis documental de los estados

financieros de la empresa en el 2021 y 2022; por último, los resultados se mostraron un aumento en las cuentas por cobrar de \$13.8 millones a \$22.7 millones entre 2021 y 2022, lo que evidencia en las ventas a crédito.

En el trabajo investigativo redactado por Magallanes (2022) titulado “Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa SYSTECON S.A. La Libertad, año 2021””; aborda una problemática en la empresa que afronta dificultades en la liquidez debido a una deficiente gestión de sus cuentas por cobrar, es decir, la falta de políticas claras de crédito y cobranzas ha generado una acumulación de las deudas por parte de los clientes, lo que afecta la capacidad de pago a corto plazo y la complicación con relación al cumplimiento de las obligaciones financieras que conlleva la entidad; en cuanto a la metodología que aplicaron fue un enfoque mixto, como las técnicas cualitativas y cuantitativas, en este caso, se utilizaron entrevistas para los trabajadores que están encargados en la área financiera de la empresa, así como análisis de los estados financieros a los años 2020 y 2021; como los resultados obtenidos del estudio revelan que la empresa no tiene políticas para determinar la gestión de cuentas por cobrar, lo que ha estimulado un incremento en la morosidad y un deterioro de su liquidez. Sin embargo, el estudio también sugiere que, mediante la implementación de un manual de procedimientos y estrategias adecuados podría mejorar la gestión de cobranzas y, con ello, su liquidez.

Por otro lado, el trabajo investigativo realizado por Lucas (2022), titulado “Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021”, se muestra una problemática sobre la cartera vencida, señalando que la gestión es ineficaz en las cuentas por cobrar, esto ha generado un alto índice de morosidad, afectando así la liquidez de la entidad y comprometiendo su capacidad para cumplir con responsabilidad todas sus obligaciones financieras; la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y con un alcance descriptivo, donde se realizó un análisis de los datos financieros de la organización, este estudio se centralizó en evaluar la gestión actual mediante encuestas al personal del departamento de crédito y cobranzas, se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado a los trabajadores de la cooperativa, principalmente en las áreas de crédito; los resultados que se obtuvieron indican que la entidad enfrenta un alto riesgo crediticio debido al bajo porcentaje de recuperación de la cartera vencida,

con \$139,408.30 en microcréditos vencidos. Se concluye que es necesario implementar nuevas estrategias y fortalecer la capacitación del personal para mejorar la recuperación de cartera y mitigar los riesgos financieros.

## **Desarrollo de teoría**

### ***Cuentas por cobrar***

De acuerdo con lo mencionado por Lucas (2022) las cuentas por cobrar son derechos financieros que posee una empresa o entidad que tiene a recibir dinero por bienes o servicios prestados a crédito, estas cuentas representan una parte importante de los activos corrientes, ya que reflejan la capacidad de la empresa de obtener ingresos a futuro, es decir, la gestión de las cuentas de cobro son importante para mantener un flujo de caja saludable, y así evitando retrasos en los pagos que podrían afectar la liquidez, y tener un control adecuado con el fin de reducir el riesgo de incobrabilidad.

Las cuentas por cobrar de acuerdo con lo mencionado por Lucio (2021) representan una parte importante del activo corriente, ya que compromete la entrada de dinero en un futuro que ayudará a mantener la liquidez de la organización, por lo tanto, una gestión adecuada en las cuentas es esencial para minimizar el riesgo por la falta de pago que tiene los clientes hacía la empresa y así mantener una rentabilidad estable. Un proceso eficaz de gestión ayuda a reducir la morosidad, mejorando los recursos y permite a la empresa invertir en otras áreas estratégicas.

Por otro lado, para Miranda (2024) las cuentas por cobrar son importantes porque reflejan la liquidez de la empresa y su capacidad para convertir esas deudas en efectivo, cabe aclarar que también hace referencia de que son un conjunto de tareas y procesos que la empresa realiza para dirigir de manera segura y eficaz los montos atrasados por parte de sus clientes; incluyendo la emisión de las facturas, tener un seguimiento de los saldos que se encuentran pendientes, una adecuada aplicación de políticas y medidas para garantizar la recuperación de los créditos otorgados.

Las cuentas por cobrar son activos corrientes que se convierte en efectivo en período corto, es decir, que se reconocerá en menos de 12 meses o un año, estas cuentas de cobro también son estimados como recursos económicos para la entidad

porque generarán beneficios futuros, además, establece un derecho exigible originados por los bienes o servicios que han brindado a los usuarios (Pérez & Briceño, 2023). Por lo tanto, las cuentas de cobro son importantes para la gestión financiera, ya que la recuperación de la cartera permite a la empresa mantener un flujo de caja fuerte, así previniendo los problemas de liquidez que podrían comprometer las operaciones de la entidad, esto requiere monitorear los plazos de pago, evaluar la solvencia de los clientes y establecer políticas de cobro para disminuir el riesgo de incobrabilidad.

Las cuentas por cobrar representan uno de los activos corrientes más importantes para una compañía, por lo que se indica que son derechos financieros que aseguran la entrada de dinero futuro debido por la venta de bienes o servicios a crédito, de acuerdo a lo señalado por varios autores anteriormente que estas cuentas de cobro no solo reflejan la capacidad de una entidad en generar ingresos, sino también su destreza para conservar un flujo de caja saludable que es fundamental para la viabilidad financiera y expansión del negocio. Para una adecuada gestión de las cuentas ayudará a disminuir el nivel de morosidad en los pagos, también, mejora los recursos económicos para las inversiones. Además, una correcta aplicación de políticas de cobranza y un seguimiento constante de acuerdo con los plazos estipulados para reducir los riesgos en con relación a las cuentas pendientes y asegurar la liquidez. Por lo tanto, un control adecuado de estas cuentas no solo garantiza la recuperación de créditos, sino que contribuye al crecimiento de la organización al facilitar la reinversión en áreas esenciales

**Políticas De Créditos y Cobranzas.** Son directrices y procedimientos planteados por la empresa para establecer condiciones que se otorga los créditos a los clientes (Muñoz, 2023). Estas políticas contienen criterios importantes para evaluar su historial de créditos a los clientes, es decir, el nivel de riesgo, condiciones de pagos, límites de crédito, políticas de cobro y acciones en caso exista incumplimiento por parte del cliente. Un aspecto clave de estas políticas de créditos y cobranzas es la comunicación clara con los clientes sobre los requisitos y los resultados del impago. Por lo tanto, también se deben ajustar a las normativas legales y al entorno económico de la entidad, para asegurar que sean efectivas y justas. El correcto manejo de la aplicación de estas políticas no solo ayuda a optimizar el flujo de caja, sino que también minimiza las pérdidas por cuentas incobrables.



Las políticas de créditos de acuerdo lo mencionado por Lucas (2022) son un conjunto de normas y reglas definidas en la política de la empresa que posee cuando realiza una venta de bienes o una prestación de servicio, es decir, que su principal objetivo es registrar las transacciones que estén relacionadas con la garantía de las personas o empresas. Las políticas de crédito también establecen los requisitos y condiciones de los préstamos, tales como las garantías, plazos de pagos y tasas de interés. Además, estas políticas buscan salvaguardar la estabilidad financiera de la institución y fomentar prácticas de crédito a los clientes, es decir, la implementación de políticas de crédito correctas que permite a las entidades financieras balancear sus objetivos comerciales con una gestión razonable del riesgo, originando así un sistema financiero sólido y confiable

Por otro lado, las políticas de cobro para Alarcón (2023) son directrices que están establecidas por la empresa para gestionar el proceso de la recuperación de las cuentas de cobro o pagos están pendientes por parte de los clientes. Estas políticas definen los plazos, procedimientos, y métodos para garantizar el cobro eficaz y disminuir la morosidad de la cartera, por lo tanto, las políticas de cobranza contienen ciertas acciones como recordatorios de pago, acuerdos de reestructuración de deudas, y en casos extremos, la toma de medidas legales.

Las políticas de cobranzas mencionado por Carrasco (2021) son normas que las empresas establecen para gestionar la recuperación de las cuentas por cobrar, estas políticas definen los procedimientos y plazos para el cobro de las facturas vencidas e implementar estrategias preventivas para evitar la morosidad. Este tipo de política menciona diversas acciones para reducir el riesgo como: enviar recordatorios, realización de llamadas telefónicas o el uso de agencias especializadas en cobranzas, con el objetivo de minimizar el riesgo de incobrabilidad y asegurar que el flujo de caja este firme para la organización.

Las políticas de crédito y cobranzas para una entidad o empresa son esenciales para el control financiero y la gestión de riesgos que existen en la morosidad. A través de estos criterios que han sido establecidos, tales como: la evaluación del perfil bancario del cliente y las garantías necesarias, es decir, que estas políticas buscan realizar condiciones para facilitar la recuperación del capital y asegurar la estabilidad financiera de la empresa. Asimismo, definen estrategias para prevenir para reducir la

morosidad, mejorando el flujo de caja. En este caso, es importante que estas políticas se adecúen a las condiciones económicas y legales, ya que una implementación adecuada puede contribuir un procedimiento financiero sólido y confiable, donde los riesgos están controlados.

***Criterios de aprobación de créditos.*** Estos criterios son esenciales para minimizar el riesgo y asegurar que los préstamos se otorguen a personas o empresas, estos son requisitos que las instituciones financieras, ya sea bancos o cooperativas de crédito, utilizan para evaluar y verificar si son actos para otorgar o no un préstamo a un solicitante (Villena & Guerrero, 2021). Es decir, estos criterios incluyen el análisis de la capacidad de pago del solicitante, evaluando sus ingresos y deudas actuales, así como su historial crediticio.

***Etapas del proceso de cobranza.*** Es un conjunto de estrategias para que los clientes o deudores cumplan con sus obligaciones financieras y paguen sus facturas o deudas a tiempo (Segura & Calvanapón, 2020). Es decir, las etapas del proceso de cobranza son importantes para asegurar la recuperación de manera segura de sus cuentas por cobrar y mantenga una estabilidad financiera. Este proceso generalmente inicia con la identificación y análisis de la deuda, donde se revisan los montos y vencimientos pendientes.

Por consiguiente, se indica las siguientes etapas de cobranza:

- **Preventiva:** Obligaciones que registren 0 días de mora.
- **Administrativa:** Obligaciones que comienzan a registrarse desde el primer día y hasta el día treinta.
- **Prejurídica:** Se registran mora cuando es mayor a treinta días y no se encuentre judicializada.
- **Judicial:** Se realiza una demanda por medio de un juicio para adquirir la recuperación de las cuentas de cobro; este proceso se realiza por abogados externos.

***Tasa de éxito en la cobranza.*** Por otro lado, Carrasco (2021), se indica el porcentaje de cuentas o deudas que una empresa esta logrando recuperar en relación

con el total de las cuentas que intenta cobrar la entidad. Esta tasa de éxito es un indicador clave de la efectividad de los procesos de cobranza y también puede variar entre diferentes industrias, empresas y contextos económicos. Para mejorar esta tasa, es fundamental contar con estrategias efectivas, como la segmentación adecuada de los deudores, la comunicación y el establecimiento de plazos de pago claros. Por ello, la tasa de éxito normalmente permite a las empresas tomar decisiones para mejorar su rentabilidad y estabilidad financiera.

**Fórmula:**

$$Tasa\ de\ Éxito = \left( \frac{Cobrado\ Total}{Total\ A\ Cobrar} \right) * 100$$

**Gestión de cobranza.** Es el proceso que una empresa o institución se encarga de gestionar y realizar un seguimiento de los pagos por sus clientes, con el fin de reducir la morosidad de la compañía, logrando diagnosticar el importe y evaluar la tardanza de las cuentas por cobrar (Ore, 2018). Además, es fundamental para reducir los riesgos financieros y asegurar la viabilidad del negocio a largo plazo y la flexibilidad en el trato con los deudores que pueden proporcionar soluciones beneficiosas para la entidad.

De acuerdo a lo mencionado por Mogollón (2020) sobre la gestión de cobranza, es un instrumento importante para la gestión financiera lo que permite mejorar el capital y aumentar el valor de la empresa, por lo tanto, su objetivo principal es asegurar que el proceso sea cumplido de manera adecuada. Este procedimiento involucra la implementación de las estrategias y las técnicas que buscan disminuir la morosidad y optimizar la relación con los clientes, asegurar que los pagos se realicen de forma oportuna.

En este caso, la gestión de cobranza para Villena y Guerrero (2021), es un proceso que se encuentra conformado por varias fases y estrategias con el objetivo de recuperar la cartera y rescatar oportunamente los activos financieros que se encuentran a corto plazo. Por lo tanto, esta gestión está directamente relacionada con los clientes por lo que busca la eficiencia y resguarda las futuras negociaciones en una empresa.

La gestión de cobro es un proceso importante en las empresas o entidades, porque permite supervisar y dar seguimiento a los pagos de los clientes, disminuyendo la morosidad y asegurando mantener una estabilidad económica en la empresa. Este procedimiento se centra en determinar y evaluar los retrasos en las cuentas de cobro, lo cual es importante para mitigar los riesgos financieros y garantizar la viabilidad de la entidad a largo plazo. En este caso, se destaca que una correcta gestión de cobranza es clave para fortalecer el capital e incrementar el valor de la empresa, con el fin de asegurar que el proceso se cumpla adecuadamente. Además, la gestión de cobranza implica el uso de estrategias que optimizan la relación con los clientes, promoviendo pagos oportunos y manteniendo futuras transacciones. Explicando que este proceso incluye varias fases y estrategias, con el objetivo de recuperar la cartera de crédito así maximizando la eficiencia de la empresa. Así, una gestión de cobranza eficaz no solo asegura el flujo de efectivo, sino que también preserva relaciones positivas con los clientes, lo cual es vital para el éxito en un mercado competitivo.

***Estrategias de Cobranza Implementadas.*** Son un conjunto de acciones realizadas con la finalidad de estimular el pago generado a partir de una obligación por la adquisición de un bien o servicio, que asumió una persona o una entidad en su momento (Castillo & Rojas, 2022). Esta estrategia se basa también en clasificar los clientes en función de su historial de pago, deudas pendientes o el riesgo de morosidad; y como otra estrategia, menciona los recordatorios preventivos, es decir, a través de los correos electrónicos, mensajes de texto o notificaciones, enviar un recordatorio antes de la fecha de vencimientos del pago.

***Tasa de Recuperación por Método de cobranza.*** Es un indicador financiero que mide la efectividad de un proceso o sistema de cobro en términos del porcentaje de deuda que se logra recuperar. Es particularmente útil para empresas que gestionan cuentas por cobrar, crédito al consumo o servicios financieros. Se calcula dividiendo la cantidad de dinero recuperada por el total de la deuda pendiente y luego multiplicando por 100 para obtener el porcentaje (Magallanes, 2022).

**Fórmula:**

$$\text{Tasa de Recuperación} = \left( \frac{\text{Monto Recuperado}}{\text{Deuda total pendiente}} \right) * 100$$

Se refiere a la capacidad de las empresas para implementar y valorar acciones que estarán direccionadas para recuperar las deudas pendientes de manera eficaz. Esto implica establecer un sistema de monitoreo que permita reconocer las deudas morosas, clasificando a los deudores según su perfil crediticio y definir métodos de contacto correctos. Un seguimiento de seguro no solo incrementa la tasa de recuperación, sino que también mejora la relación con los clientes al conservar una comunicación clara y respetuosa (Heras, 2021).

***Evaluación de desempeño.*** Es un proceso sistemático que permite calcular la eficiencia de las personas que están encargados de la cobranza en el cumplimiento de sus cargos. Este procedimiento incluye el análisis de indicadores más comunes o importantes, tales como: la tasa de recuperación de las cuentas por cobrar, el tiempo promedio de cobranza y la satisfacción del cliente, con el propósito de identificar áreas de mejora y optimizar las estrategias de cobro (Lucio, 2021).

**Impacto Financiero y Estrategia Empresarial.** La cobranza efectiva es importante porque tiene un impacto en el flujo de caja en una organización, porque este proceso de cobranza garantiza que las cuentas por cobrar se convertirán en ingresos en un tiempo favorecido, lo que esto va a permitir a la empresa mantener su liquidez y cumplir con sus obligaciones financieras en el período establecido (Alarcon, 2023). Es decir, una estrategia eficaz para la recuperación de las cuentas pendientes permite a la empresa o entidad incrementar los ingresos, no solo mejorar la liquidez sino también obtener un incremento en los fondos. La estrategia también incluye el análisis de las formas de pagos de los clientes, lo que permite anticiparse a posibles retrasos y tomar medidas preventivas.

La implementación de estrategias de cobranza consiste en utilizar métodos para recuperar las cuentas que están pendientes de pago de una manera eficaz, estas estrategias contienen medidas como el seguimiento de los deudores y el uso de recordatorios automáticos para evitar la tardía de los pagos. Por lo tanto, esta implementación de estrategia tiene como objetivo reducir la morosidad, optimizar el flujo de caja y mantener una buena relación con los clientes (Castillo & Rojas, 2022).

La cobranza efectiva es esencial para el flujo de caja de una organización, porque afirma que las cuentas por cobrar se conviertan en ingresos en un período determinado. Esto permite a la empresa conservar una liquidez sana, cumpliendo con las obligaciones financieras que deben realizar y evitando los problemas de financiamiento. Además, una estrategia eficaz para la recuperación no solo permite a la entidad incrementar los ingresos, sino que también mejorar los fondos. Un aspecto importante para lograr tener una cobranza exitosa es el análisis del historial de pagos de los clientes, lo cual esto facilita el reconocimiento de posibles retrasos y permitiendo aplicar medidas correctas para prevenir la incobrabilidad. Las estrategias de cobranza incluyen herramientas como seguimiento personalizado y recordatorios, ayudando a reducir la morosidad y mejorar el flujo de caja. De esta manera, la empresa no solo mejora su liquidez, sino que también fortalece las relaciones con los clientes al mantener un sistema de cobro eficiente y profesional. Implementar estas estrategias no es solo una práctica financiera, sino una inversión en la sostenibilidad de la organización.

***Ratio de cuentas por cobrar.*** Es un indicador que permitirá conocer la cuantía de veces en que una entidad ejecuta las cuentas pendientes de cobro durante un periodo contable, es decir, cuántas veces la empresa logra reconciliar estos activos en liquidez. También permite medir la eficacia con la que se manipulan los recursos al interior de una empresa (Villamar, 2021). Es decir, el indicador (RCC) evalúa la eficiencia en la gestión de los activos circulantes, por lo tanto, mide la periodicidad de rotación de las cuentas por cobrar en un período determinado, facilitando la medición objetiva para evaluar:

- Efectividad de la gestión de los cobros y créditos.
- La liquidez de la empresa y seguridad financiera.
- La capacidad para gestionar los recursos internos de manera óptima.

**Fórmula:**

$$\text{Ratio de cuentas por cobrar} = \left( \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}} \right)$$

**Tiempo de conversión a efectivo.** Es un indicador primordial que mide un período necesario para que las entidades reconcilien sus cuentas por cobrar en efectivo disponible, se considera un elemento fundamental para los negocios, es decir, que se refiere al tiempo que tarda una empresa en convertir sus inversiones en inventario y otros recursos en dinero (Toala, 2022). Se calcula dividiendo los días de los activos circulantes entre la venta diaria. Por ende, el objetivo es disminuir el TCE para que la eficiencia financiera crezca. A continuación, se indica que sucede cuando hay o no una gestión adecuada:

- Un TCE bajo indica una gestión eficiente de los activos y una mayor liquidez.
- Un TCE alto puede indicar problemas de gestión de inventarios o cobros.

**Fórmula:**

$$CCE = \text{Período de inventario} + \text{Período de cuentas por cobrar} \\ - \text{Período de cuentas por pagar}$$

**Rentabilidad de las Estrategias de Cobranza.** Se refiere a la capacidad de las estrategias para aumentar la recuperación de las cuentas por cobrar, garantizando un flujo de caja adecuado y un incremento en la liquidez para la empresa. Esto requiere analizar la rentabilidad y evaluar el equilibrio que hay entre los costos estos asociados con las estrategias y los beneficios financieros mediante la recuperación de los pagos pendientes (Julca, 2021). Además, una estrategia eficaz no solo debe basarse en la recuperación de capital, sino también en mantener una buena relación con los clientes, evitando acciones que puedan afectar la reputación de la empresa a largo plazo.

**Fundamentos Legales**

El presente trabajo de investigación, se abordan aspectos referentes al proyecto considerando distintos marcos normativos de derecho ecuatoriano, que se emplean dentro del impuesto, la contabilidad, etc. Dentro de estos se tiene:

### ***Constitución de la República del Ecuador***

De acuerdo con el artículo 319 establece que “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### ***Ley de Régimen Tributario Interno***

**Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.** Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas cuyos ingresos brutos del ejercicio fiscal inmediato anterior, sean mayores a trescientos mil (USD \$. 300.000) dólares de los Estados Unidos, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2023)

Art. 20. La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

**Art. 21.- Estados financieros.** Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.



### *Ley de compañías*

El artículo 2 establece que:

Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.
- La sociedad anónima simplificada (Ley de Régimen Tributario Interno, 2023)

**Art. 289.** Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, estado de situación financiera, el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía.

El balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y sus anexos reflejarán fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha de cierre del ejercicio social de que se trate y el resultado económico de las operaciones efectuadas durante dicho ejercicio social, según aparezcan de las anotaciones.

**Art. 290.-** Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional. Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía.

**Art. 293.-** Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para tales efectos. (págs. 84-85)

***Norma Internacional de Contabilidad 1***

La NIC 1 menciona en su párrafo 13 que:

Muchas entidades presentan, fuera de sus estados financieros, un análisis financiero elaborado por la gerencia, que describe y explica las características principales del rendimiento financiero y la situación financiera de la entidad, así como las principales incertidumbres a las que se enfrenta (NIC 1, 2018).

## **Capítulo II. Metodología**

### **Diseño de la Investigación**

En esta investigación se consideró utilizar un enfoque mixto; lo cualitativo que permitió detectar ciertas deficiencias al realizar la entrevista, lo que facilitó el análisis de las políticas y de los procedimientos relacionados con la gestión las cuentas por cobrar en la clínica y, en cuanto a lo cuantitativo facilitó el análisis de los estados financieros de la entidad, dichos documentos fueron obtenidos en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Por otro lado, se utilizó un alcance descriptivo donde se obtuvo una información completa y detallada conforme a la investigación que se estuvo realizando, lo que permitió comprender mejor el ambiente de la empresa y de su situación financiera; con un alcance exploratorio ya que se centró en investigar y analizar los métodos y procesos que utilizó la entidad para gestionar y recuperar los pagos pendientes, por lo tanto, este análisis conlleva a la revisión de las políticas de crédito, fecha de vencimiento y tasas de incumplimiento.

Asimismo, se aplicó un diseño no experimental dado que se recopiló y se analizó los datos existentes sobre los estados financieros actual durante el proceso en la clínica de Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. sin manipular o intervenir en dichos procesos. Finalmente, este estudio se lo realizó de manera transversal, en vista que la variable, es decir, las cuentas por cobrar se ejecutaron en una sola línea de tiempo determinada.

### **Métodos de la Investigación**

En el presente trabajo investigativo se implementó diferentes métodos de investigación, tales como: inductivo, bibliográfico, deductivo y analítico.

De acuerdo con este caso de estudio se consideró el método inductivo que estudia los procesos que intervienen en las políticas de cobro, que permite realizar análisis e interpretar los sucesos relacionados con las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, tales como la entrevista. Tras utilizar este método se observa la situación real de las cuentas de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A.

Para la recolección de datos se implementó el método de investigación bibliográfico el cual permitió extraer información adecuada que se obtuvo de diferentes fuentes secundarias, entre ellas tesis y artículos científicos, que aportan contenidos relevantes al tema de estudio, mismos que beneficia la comprensión y aportación de argumentos válidos sobre los conceptos de la recuperación de las cuentas por cobrar

Asimismo, se estableció el método deductivo que estudia el problema, en base al análisis de varios conceptos que expone la variable de estudio, por lo cual, se basó en el razonamiento para dar las explicaciones respectivas a los problemas, tales como: alto valor de morosidad de los clientes, falta de seguimiento y falta de políticas claras de cobro de acuerdo con el caso de investigación.

Por último, se utilizó el método analítico que permitió revisar los datos recopilados previamente para determinar los problemas que se presentan en las cuentas por cobrar como el incumplimiento de los pagos de los clientes hacía la clínica de acuerdo con el levantamiento de la información que se revela.

### **Población y Muestra**

Una población es un grupo de personas que va a intervenir para un estudio o razonamiento estadístico que cumplen con ciertas características y sobre los cuales se pretende obtener información. Mientras que, la muestra es un subconjunto específico seleccionado para ser estudiada de forma detallada para así obtener resultados más manejables.

#### ***Población***

Considerando el tema de investigación, la población comprende parte del personal administrativo que está conformado por el administrador y jefe de cobranza de la clínica de Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A, por ende, es importante señalar que se trata de una población limitada como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 1.***Población*

N.º	Cargo	Cantidad
1	Administrador	1
2	Jefe de Cobranza	1
<b>Total</b>		<b>2</b>

**Recolección y procesamiento de datos**

**Entrevistas:** Es un instrumento muy utilizado para obtener información y considerando la interacción entre el entrevistado y el entrevistador. La entrevista puede ser estructurada y no estructurada.

La entrevista permitió obtener datos e información, está compuesta de preguntas abiertas con relación a las cuentas por cobrar, es decir, a la variable de estudio.

El objetivo principal de este instrumento fue obtener la información relevante de los entrevistados involucrados directamente en la gestión de las cuentas por cobrar en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador S.A., para así proponer pautas y mejoras del procedimiento de las políticas.

En el desarrollo de la investigación, como instrumento se implementó la técnica de entrevista que fue diseñado para obtener respuestas de las inquietudes sobre los problemas que conlleva en las cuentas por cobrar por medio de preguntas abiertas. El material de recolección de información ha sido elaborado en base a los temas identificados en el estudio y son respondidos por los responsables del área involucrada.

Para lograr este propósito, las preguntas fueron diseñadas en función de los temas identificados en el estudio, como la eficiencia de los procedimientos actuales y la implementación de las políticas en el área sobre su efectividad. Este enfoque permitió no solo recopilar datos sino también analizar críticamente las prácticas vigentes.

## **Procesamiento de datos**

Es importante mencionar que el instrumento fue llevado a cabo de manera virtual con el fin de lograr una interacción con las dos personas que están involucradas directamente con la gestión de las cuentas por cobrar, lo que facilitó una mayor claridad en las instrucciones y una respuesta inmediata a posibles inquietudes de los entrevistadores. Además, se enfatizó en la seriedad necesaria para el manejo de la información proporcionada, dada la importancia de los datos que ofrecen una visión relevante sobre la empresa.

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la entrevista se elaboró mediante la herramienta de Excel, este enfoque permitió un análisis detallado de los datos recolectados relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar. La elección de la herramienta de Excel se fundamentó en su amplia disponibilidad y capacidad para realizar cálculos complejos y organizar los datos de manera efectiva y tomar decisiones fundamentadas.

### **Capítulo III. Resultados y Discusión**

#### **Análisis de datos**

En el presente capítulo se muestra los respectivos análisis de los datos proporcionados de acuerdo con la aplicación del instrumento de recolección de datos, para obtener información importante que pueda contribuir con el desarrollo del estudio.

#### ***Análisis de la entrevista***

Con la finalidad de obtener la información oportuna para valorar los procedimientos se implementó una entrevista dirigida al administrador y jefe de cobranza.

A continuación, se analizan las entrevistas realizadas en la clínica MEDOCS S.A.

#### **Entrevista dirigida al administrador de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador S.A.**

##### **1. ¿Cuál sería la principal problemática que enfrenta la recaudación de cartera?**

Una de las principales problemáticas que presenta la recaudación de cartera es la falta de procesos claros de cobranza, ya que existe una gestión que no presenta políticas definidas, además de desorganizada y sin priorización de los clientes según su nivel de riesgo, lo que ocasiona dificultad en el seguimiento de los pagos, al igual que la falta de análisis de la cartera.

##### **2. ¿Cuáles son los criterios más importantes al evaluar una solicitud de crédito?**

El administrador destaca que, al analizar una solicitud de crédito, la clínica normalmente toma en cuenta varios criterios para determinar la capacidad de pago y la destreza de pago del que solicita y que de esta manera puedan cumplir con los requerimientos legales donde se presentan documentos como identificación, comprobante de ingresos, extractos bancarios y documentos fiscales.

### **3. ¿Qué rol juega la calificación del buró de crédito en la aprobación de créditos y cómo maneja casos en los que el puntaje no es ideal?**

La calificación es un factor clave del buró de crédito en este caso la clínica no prioriza el comportamiento crediticio y la capacidad de pago del solicitante para ofrecer un servicio a crédito, sin embargo, se conoce que si la calificación mantiene un puntaje considerable de crédito indicaría el nivel de riesgo de un solicitante. Una puntuación alta indica un mayor riesgo de quiebra, mientras que una puntuación baja indica un riesgo menor.

### **4. ¿Podría describir el proceso actual de la clínica para gestionar las cuentas por cobrar y su importancia?**

El desarrollo de gestión de las cuentas por cobrar en una clínica es fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera y la disponibilidad de recursos para la prestación de servicios médicos, pero registrar los servicios prestados es lo importante, ya que detalladamente se incluye el nombre del paciente, los servicios realizados, el costo total y los métodos de pago disponibles. El registro puede ser manual o digital, idealmente integrado con un software de gestión clínica que ayuda a tener en cuenta los clientes que contienen deuda con la clínica

### **5. ¿En qué contribuye la gestión oportuna del proceso de cobranza?**

La gestión oportuna del proceso de facturación es esencial para la estabilidad financiera de una organización, incluidas empresas en general, ya que mantiene un flujo de caja saludable. Por qué es importante: La liquidez es esencial porque de ahí se pueden cubrir costos operativos como salarios, suministros, servicios y otras obligaciones. Así es como ayuda: la facturación oportuna garantiza la recepción de ingresos dentro de los plazos definidos y evita interrupciones en las operaciones diarias.

### **6. ¿Qué criterios se utilizan para establecer plazos de pagos a los clientes y como se comunican las políticas de cobro a los clientes?**

A menudo los plazos de pagos los define el mismo cliente de acuerdo a su solvencia y estabilidad económica, sin embargo, esto varía según el servicio que se



brinde considerando como máximo el plazo de 24 meses, una vez dado por cerrado el servicio se comunica personalmente al cliente las políticas de cobro a través de un contrato físico.

### **7. ¿Qué factores considera que afectan la tasa de recuperación?**

La tasa de recuperación, conocida como porcentaje de cuentas por cobrar se reciben dentro del período definido, esta tasa puede verse afectada por varios factores, ya sean internos o externos. A continuación, las pautas de crédito y cobranza que afecta la tasa de recuperación:

- Las directrices demasiado flexibles pueden aumentar los retrasos, mientras que las directrices demasiado estrictas pueden provocar el alejamiento de los clientes.
- El seguimiento inadecuado o retrasado reduce la probabilidad de reembolso.

### **8. ¿Se lleva un seguimiento a la gestión de cobranza y cómo se mide su efectividad?**

En ocasiones, debido a que la clínica presenta gran afluencia de usuarios por lo que es casi imposible llevar un control sobre cada uno de estos, se les da prioridad a aquellos con saldos más representativos dado que son claves para mantener estabilidad en la caja, por medio de porcentajes de morosidad se mide la efectividad de las actividades.

### **9. ¿Qué importancia tiene el monitoreo y evaluación periódica de las cuentas por cobrar para la salud financiera de la clínica?**

La evaluación periódica puede proporcionar información importante para la organización financiera. Esto permite establecer políticas de créditos más seguras y ajustar los plazos de pago según el historial del deudor. Por otro lado, el seguimiento constante permite indagar a los pacientes o aseguradoras se están atrasando con los pagos.

**10. ¿Qué estrategias implementaría para mejorar la tasa de cobro y reducir la morosidad en los pagos de los pacientes o aseguradoras?**

Se podría informar a los pacientes y a las aseguradoras sobre los plazos vía correo electrónico, aplicar descuentos por pago anticipado y efectuar multas por pagos atrasados, además de asegurarse de que todos los acuerdos estén por escrito con las firmas de las partes involucradas y esto se encuentre claro desde el principio.

**Entrevista dirigida al jefe de cobranza de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador S.A.**

**1. ¿Cuál sería la principal problemática que enfrenta la recaudación de cartera?**

El jefe de cobranza destaca como principal problemática la forma de afrontar los valores correspondientes a las cuentas por cobrar ya que no se cuenta con un seguimiento eficaz de las cuentas por cobrar que se encuentran vencidas, esto quiere decir, que incrementa la morosidad y afecta la liquidez en la clínica. Además, se identifica la inexistencia de políticas claras sobre el crédito y los procedimientos de cobranza.

**2. ¿Cuáles son los criterios más importantes al evaluar una solicitud de crédito?**

De acuerdo a lo mencionado por el jefe de cobranza, sobre los criterios principales, se toma en cuenta la periodicidad de consultas o tratamientos que han recibidos, adicional a esto la capacidad financiera que posee y el historial crediticio, con esta información se ofrece límites de crédito.

**3. ¿Qué rol juega la calificación del buró de crédito en la aprobación de créditos y cómo maneja casos en los que el puntaje no es ideal?**

La calificación del buró de crédito juega un papel fundamental en muchas instituciones, ya que permite evaluar el nivel de riesgo financiero de los pacientes antes de otorgar crédito también evidencia la capacidad de pago y los antecedentes de morosidad. Cuando el puntaje no es ideal para ejecutar la aprobación de un crédito con

frecuencia se le brinda la oportunidad de hacerse acreedor a un servicio siempre y cuando se comprometa por escrito al cumplimiento de este.

#### **4. ¿Podría describir el proceso actual de la clínica para gestionar las cuentas por cobrar y su importancia?**

El jefe de cobranza de la clínica menciona que actualmente el proceso en la gestión de las cuentas por cobrar constituye varias etapas que garantizan un control sobre los ingresos pendientes. Como primer punto, por cada servicio adquirido se registra a la cuenta del paciente. Por lo tanto, se emiten facturas que detallan los cobrados y los pagos de acuerdo a los días de plazos que se han establecidos. Una vez que se ha realizado las facturas, se realiza un seguimiento en los primeros meses para identificar los pagos que han sido vencidos y aplicar los recordatorios, tales como: correos electrónicos o llamadas telefónicas.

#### **5. ¿En qué contribuye la gestión oportuna del proceso de cobranza?**

Indica que la gestión oportuna contribuye significativamente para mantener la estabilidad financiera y garantizar la continuidad de sus servicios. Por lo tanto, al recibir los pagos en el tiempo determinado, se asegura obtener un flujo de caja firme que permitirá cubrir con los costos que se presentan, tales como: insumos médicos, mantenimientos de instalaciones y sueldos. Además, estaría reduciendo el riesgo de acumulación de cuentas incobrables, optimizando la salud financiera de la entidad.

#### **6. ¿Qué criterios se utilizan para establecer plazos de pagos a los clientes y como se comunican las políticas de cobro a los clientes?**

Los criterios que se establecen por los plazos de pago en la clínica, se consideran como: el costo total de los medicamentos, el servicio médico que han adquirido, la capacidad de pago y el historial crediticio del paciente. Por otra parte, los tratamientos de alto costo, es común establecer plazos de pagos ajustándose a las necesidades del cliente.

Las políticas de cobro se informan a través de contratos a los pacientes que van a adquirir los servicios médicos. Además, la clínica se asegura de que los pacientes entiendan las políticas antes de empezar con cualquier tratamiento y facilitando el cumplimiento de los compromisos financieros.

### **7. ¿Qué factores considera que afectan la tasa de recuperación?**

Uno de los principales factores que se considera es el nivel de organización en el proceso de cobranza, incluyendo la exactitud, el seguimiento de cuentas que se encuentran vencidas, esto también afecta la claridad de las políticas de crédito y la comunicación con los pacientes sobre sus obligaciones financieras.

### **8. ¿Se lleva un seguimiento a la gestión de cobranza y cómo se mide su efectividad?**

Según el jefe de cobranza indica que la clínica MEDOCS S.A. realiza un seguimiento ocasionalmente de la gestión de cobranza para su efectividad. Este seguimiento contiene el aviso de las cuentas vencidas, la revisión de los saldos pendientes y la identificación de los pagos de los clientes, la efectividad en la gestión de cobranza se mide a través de indicadores clave, como la tasa de recuperación, porque este indicador muestra el porcentaje de cuentas que han sido cobradas sobre el total pendiente de las cuentas por cobrar, y el tiempo promedio de cobro, ese proceso evalúa la rapidez con que se obtienen los pagos.

### **9. ¿Qué importancia tiene el monitoreo y evaluación periódica de las cuentas por cobrar para la salud financiera de la clínica?**

El monitoreo y la evaluación periódica de las cuentas por cobrar son muy importantes para la salud financiera de la clínica, porque permiten identificar con tiempo los problemas de morosidad que pueden existir y ajustar las estrategias de cobranza, es decir, se va a mantener un control sobre los pagos pendientes, la clínica puede garantizar un flujo de caja sólido.

Además, facilita la toma de decisiones, como la implementación de políticas de crédito y cobranzas que sea más estrictas, también, ayuda a medir la efectividad de las estrategias empleadas ya identificar oportunidades para optimizar procesos.

## 10. ¿Qué estrategias implementaría para mejorar la tasa de cobro y reducir la morosidad en los pagos de los pacientes o aseguradoras?

Según el jefe de cobranza indica que para aumentar las tasas de cobro y reducir la tardanza de los pagos, se debe implementar condiciones de pago y políticas de crédito claras y asegurarse que los pacientes y las aseguradoras las entiendan desde un principio para evitar cualquier inconveniente al momento de realizar sus respectivos pagos. También utilizar tecnología para enviar recordatorios automáticos y generar avisos con antelación sobre las cuentas morosas y ofrecer formas de pagos personalizados que se ajusten a las capacidades financieras de cada paciente. También fomentar el pago anticipado a través de los descuentos o beneficios, fortaleciendo así las obligaciones financieras de los usuarios que están adquiriendo los servicios médicos. Un equipo dedicado monitoreará y priorizará de manera activa y respetuosa la comunicación efectiva. Finalmente, fortalecerá alianzas con compañías de seguros para agilizar los procesos de inspección y pago para asegurar una recuperación de ingresos más eficiente.

**Análisis:** La gestión de las cuentas por cobrar en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MECODS S.A. enfrentan problemáticas que demuestran la necesidad de fortalecer los procesos internos en la entidad. Uno de sus principales desafíos que se han identificados son: la ausencia de políticas claras y procedimientos para la recuperación de la cartera, al mismo tiempo con la escasez de priorización de los clientes según su nivel de riesgo. Estos factores no solo obstaculizan el seguimiento de los pagos, sino que también contribuyen al aumento de la morosidad, afectando la liquidez de la clínica. Además, la importancia de valorar correctamente las solicitudes de crédito en la identificación de perfiles de riesgo mediante el historial crediticio, la estabilidad financiera y el cumplimiento de los requisitos legales por parte de los clientes.

Asimismo, la clínica toma en cuenta para evaluar la solicitud de un crédito la capacidad de pago que tenga el cliente, la periodicidad de consultas o tratamientos recibidos adicional con el historial crediticio para comprobar la posibilidad de conceder créditos, estableciendo límites y condiciones que disminuye los riesgos. Sin embargo, cuando la calificación es baja se concede la aprobación de crédito siempre y cuando el cliente se comprometa por escrito al cumplimiento de este.

Si se tuviese una gestión de cobranza oportuna ayudaría a mantener estabilidad financiera y garantizaría la continuidad de sus servicios, además de obtener un flujo de caja firme para cubrir costos como insumos médicos, sueldos y salarios, mantenimiento en las instalaciones, etc., no obstante, los criterios para establecer plazos de pago se fundamentan en el costo de medicamentos, capacidad de pago y el tipo de servicio brindado, en donde las políticas de cobranza son comunicadas personalmente al instante de cerrar el servicio, además, existen factores que afectan la recuperación, uno de ellos es la tasa de morosidad a causa de retrasos, el seguimiento inadecuado, directrices demasiado flexibles en los contratos provocando el alejamiento del cliente, así como también, la inexactitud y desorganización en el proceso de cobranza.

Ocasionalmente se ejecuta el seguimiento efectivo de la gestión de cobranza por medio de avisos de cuentas vencidas, revisión de saldos y la identificación de pago de los clientes, aunque se le da prioridad a aquellos que tengan saldos más elevados, se conoce que el monitoreo junto con el seguimiento son relativamente importantes al instante de realizar la planificación financiera ya que permite evaluar la conducta del paciente, es por eso que para contrarrestar esta situación se informa constantemente a los usuarios los plazos de pago vía correo electrónico advirtiéndoles el aumento de multas e intereses por morosidad, igualmente aplicar descuentos por pagos anticipados en conjunto con la utilización de políticas y condiciones que se encuentren claras además de transparentes, complementariamente fortalecer los sistemas de monitoreo y seguimiento de todos los créditos concedidos, estas estrategias permitirían agilizar los procesos de cobranzas asegurando la recuperación de ingresos eficientemente.

Caso Práctico: Cálculo de Deterioro de las Cuentas por Cobrar en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A.

Para la elaboración del caso práctico, se realizarán los cálculos correspondientes al deterioro de cuentas incobrables en base a las NIIF 9 Instrumentos financieros y la Ley de Régimen Tributario Interno en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A., año 2023, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 2***Reporte de cuentas por cobrar*

<b>Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A.</b>			
<b>Reporte de Cuentas por Cobrar</b>			
<b>Al 31 de diciembre del 2023</b>			
<b>Clientes</b>	<b>Monto</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de vencimiento</b>
Clientes activos	11.106,76	30/4/2023	30/4/2023
Clientes constante	14.809,01	15/5/2023	20/5/2023
Clientes regulares	18.511,27	14/11/2023	20/11/2023
<b>Clientes circunstanciales</b>	<b>21.595,56</b>	<b>16/5/2022</b>	<b>20/5/2022</b>
Grandes clientes	25.915,77	14/12/2023	22/12/2023
<b>Total clientes</b>	<b>91.938,37</b>		

Clientes Año 2023	70.342,81
Créditos incobrables 1%	703,43
Max. 10% cartera total	9.193,84

En la tabla 2 se detalla el estado de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2023. Se observa que la cartera pertenece a clientes del año 2023, con un total de \$70.342,81, mientras que los clientes catalogados como cuentas incobrables, con un monto total de \$21.595,56

Dado que la clínica Ocupacional carece de un método para analizar la antigüedad de los saldos, se proponen rangos de tiempo en días y porcentajes de pérdida para el cálculo del deterioro. Estos rangos son los siguientes: de 01 a 30 días al 0%, de 31 a 120 días al 5%, de 121 a 240 días al 10%, de 241 a 365 días al 15%, y de 365 días en adelante al 20%.

**Tabla 3.***Método de antigüedad de saldos*

<b>Rango de días</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje de pérdida</b>	<b>Deterioro</b>	
Menor de 30 días	11.106,76	0%	\$	-
de 31 a 120 días	25.915,77	5%	\$	1.295,79
de 121 a 240 días	18.511,27	10%	\$	1.851,13
de 241 a 365 días	14.809,01	15%	\$	2.221,35
de 365 días en adelante	21.595,56	17%	\$	3.671,25
<b>Total</b>	<b>91.938,37</b>		<b>\$</b>	<b>9.039,51</b>

Deterioro total	\$	9.039,51
Gasto deducible		703,43
Gasto no deducible	\$	8.336,08

Luego de efectuar el cálculo de deterioro conforme al método de antigüedad de saldos, se evidencia que, al 31 de diciembre de 2023, se ha acumulado un deterioro de \$9.039,51 sobre el valor total de la cartera, que asciende a \$91.938,37.

**Tabla 4***Registro del deterioro de las cuentas incobrables*

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
31/12/2023	X		
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables	703,43	
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducibles		8.336,08
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables		9.039,51
<b>P/R Gasto por deterioro de cuentas incobrables</b>			

Una vez calculado el deterioro por cuentas incobrables, la tabla 4 detalla las cuentas involucradas en el registro. En el lado del debe, se registra el gasto por deterioro de cuentas incobrables, equivalente al 1% de la cartera total, con un valor de



\$703,43, y los gastos por deterioro de cuentas incobrables no deducibles, por un total de \$ 8.336,08. Por otro lado, en el lado del haber se encuentra la cuenta de deterioro acumulado de cuentas incobrables, con un monto total de \$9.039,51. Este monto representa menos del 10% del valor total de la cartera.

### **Tabla 5**

#### *Registro de baja de clientes*

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
31/12/2023	X		
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables	21.595,56	
	Cientes Circunstanciales		21.595,56
<b>P/R La baja del cliente por incobrabilidad</b>			

En la tabla 5 se registra la baja de cuentas identificadas como incobrables antes del análisis de antigüedad de saldos. Se determinó que el Cliente cumplió con los requisitos estipulados por la Ley del Régimen Tributario Interno. En este registro se involucraron varias cuentas: la cuenta de deterioro acumulado de cuentas incobrables por un valor de \$21.595,56 en el lado del debe, y como cuentas del lado del haber se utilizaron Clientes como cuenta auxiliar y Clientes Circunstanciales como cuenta principal con un valor igual de \$21.595,56.

Para enriquecer el cálculo del deterioro de la cartera en este estudio, se han incorporado indicadores específicos para evaluar la salud de la cartera. Es fundamental destacar que estos ratios se lo realizó con la información que brinda la Superintendencia de Compañías y la autorización de la clínica MEDCOS S.A., se obtuvo la información de los saldos de los estados financieros del período 2023, que permitió aplicar los ratios financieros de rotación de las cuentas por cobrar, período promedio de recuperación y la tasa de recuperación de la cartera.

Estos indicadores para la gestión de las cuentas por cobrar son un complemento de las razones de liquidez. Los resultados que se encontraron en los ratios de gestión al 31 de diciembre del 2023 son los siguientes:

**Tabla 6.***Rotación de las Cuentas por Cobrar*

<b>Indicador Financiero</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>31/12/2023</b>
<b>Rotación de Cuentas por Cobrar</b>	$= \frac{\text{Ingresos por servicios prestados}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	$= \frac{275.829,17}{21.253,71} =$	<b>12,98</b>

Este indicador o ratio muestra de cuantas veces rotan las cuentas por cobrar durante un período determinado, esto servirá para la debida evaluación de dicha cuenta antes mencionada en la clínica MEDOCS S.A., tomando las medidas necesarias.

Para calcular el indicador de rotación de las Cuentas por Cobrar se consideró las ventas totales de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador S.A., lo cual se observa que las cuentas por cobrar rotaron alrededor de 13 veces durante el periodo del año 2023 indicando que se recupera en esa proporción. Esto sugiere que la empresa tiene una gestión moderada en cuanto a la conversión en efectivo.

**Tabla 7.***Período Promedio de Cuentas por Cobrar*

<b>Indicador Financiero</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>31/12/2023</b>
<b>Período Promedio de Cuentas por Cobrar</b>	$= \frac{365}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$	$= \frac{365}{12,98} =$	<b>28,12</b>

Este indicador indica los días que permiten identificar el tiempo que se necesita para convertirse en efectivo las cuentas por cobrar.

En la tabla 3 del periodo promedio de cuentas por cobrar manifiesta que el tiempo promedio que tarda en la recuperación de las cuentas pendientes es de 28 días que, de acuerdo al término de plazo estipulado por la entidad, se encontró en condiciones de retraso.

**Tabla 8.***Tasa de recuperación de cuentas por cobrar*

<b>Indicador Financiero</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Cálculo</b>	<b>31/12/2023</b>
<b>Tasa de Recuperación</b>	$= \frac{\text{Cuentas por Cobrar recuperadas}}{\text{Cuentas por Cobrar Totales}}$	$= \frac{7.156,35}{21.253,71} =$	<b>33,67%</b>

En la presente tabla se indica la tasa de recuperación, este indicador financiero mide el porcentaje de cuentas por cobrar que han sido recuperadas lo que da un resultado del 33,67%, es decir, que la empresa recupera una tercera parte de las cuentas por cobrar totales, por ende, es una tasa baja que refleja ineficiencia en la gestión de cobros, indicando problemas de liquidez e inconvenientes en los créditos.

**Análisis:**

Para calcular el indicador de rotación de las Cuentas por Cobrar se consideró las ventas totales de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador S.A., lo cual se observa que las cuentas por cobrar rotan alrededor de 13 veces durante el periodo del año 2023, lo que significa que las empresas (clientes), están tomando aproximadamente un promedio de 28 días para cancelar las cuentas pendientes.

De acuerdo con la información contable de los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2023 se evidenció, calculó y analizó las razones financieras relacionada con la variable del estudio de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. Comprobando que no existe un buen control que se corrobora con los saldos elevados de las cuentas por cobrar, por lo tanto, se necesita proponer políticas de créditos y cobranza para mejorar el control del efectivo de la clínica y puedan tomar mejores decisiones.

**Discusión**

En este contexto, la investigación realizada a las cuentas por cobrar en la clínica MEDOCS S.A. en el período 2023, a través de las respuestas del personal administrativo a las cuentas de cobro se afirma que existen varias falencias en el área de cobranzas producto de la flexibilidad que mantienen las políticas de créditos y

cobranzas, esto quiere decir, que la empresa se direccionó a dar créditos para aumentar la salida de sus servicios, a pesar de tener criterios para evaluar la solicitud de un crédito como la capacidad de pago, el historial crediticio, la frecuencia de consultas o tratamientos se dio pauta aquellos que no cumplían con todos los requisitos por medio de un contrato escrito con las firmas de los intervinientes como parte de garantía a su obligación contraída, en base a lo anterior se adquirió un riesgo representativo para la entidad conociendo que los seguimientos y monitoreos están direccionados a la concesión de créditos representativos a la liquidez empresarial de las cuales se presentan factores que afectan la tasa de recuperación tales como la tasa de morosidad a causa de retrasos, el seguimiento inadecuado, directrices demasiado flexibles en los contratos, al igual que la inexactitud y desorganización en el proceso de cobranza.

En la investigación realizada por Carrasco (2021) se determina el impacto de las políticas de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa TubesPlast SA, revelando que las cuentas de cobro son activos financieros las cuales no se pueden cotizar en el mercado con efectividad, al instante de otorgar un crédito se considera aspectos como: solvencia, garantía, historial crediticio y el reglamento de crédito, lo que identifica la oportunidad de recuperar las cuentas por cobrar junto con la eficiencia de la gestión de cobranza, en cambio la empresa objeto de este estudio enfatiza que sus criterios para conceder créditos son direccionados a la frecuencia con la que se adquiere los servicios, historial crediticio y la capacidad de pago que presente el usuario, al mismo tiempo no se excluye la oportunidad de generar un crédito a aquellos que no cumplan con los lineamientos, simplemente se le procesa la solicitud por medio de un contrato a fin de no perder la salida de sus servicios.

Lucero (2019) en su trabajo investigativo halló las principales debilidades en la gestión de crédito de la empresa “Profemac”, entre las cuales destacan la falta obtención de un sistema efectivo de cobranza y para la recuperación de las cuentas por cobrar, lo que genera altos índices de morosidad que afectan negativamente las finanzas de la organización. En este caso, se verificó también la falta de estrategias para reducir la cartera vencida, así como la ausencia de las políticas créditos y cobranzas bien alineadas de acuerdo con los objetivos empresa, la propuesta incluye un sistema razonable para optimizar la gestión financiera, basado en métodos teóricos, como el análisis deductivo-inductivo y el método sistémico, a comparación de la

investigación efectuada en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador SA las falencias encontradas son la ausencia de organización de políticas claras al igual que procedimientos en la recuperación de la cartera, la ineficiencia del seguimiento de pagos y el aumento de riesgo en la cartera.

Mientras que en los resultados de la tesis realizada por Lucas (2022) resaltan que la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca representa un problema importante, especialmente relacionado con los microcréditos debido a su alta morosidad y al riesgo crediticio, evidenciando la importancia que tiene un manual de políticas de crédito y cobranza con directrices claras y precisas, aunque manifiestan no tener el conocimiento necesario en la aplicación de estos. De igual manera, señaló que las estrategias de recuperación no son totalmente seguras, sin embargo, se apega en cierto punto a una mayor liquidez y estabilidad financiera para la cooperativa. En el presente trabajo la inadecuada gestión de cobranza en las cuentas vencidas, revisión de saldos actuales, la identificación de pago de los clientes, monitoreo y seguimiento suman a las problemáticas ostentadas, a modo de reducir estas se menciona informar periódicamente los plazos de pago vía digital, en conjunto con la advertencia de multas e intereses por morosidad, del mismo modo, proporcionar políticas y condiciones que se encuentren claras y transparentes, además de motivar a pagos mediante la aplicación de descuentos por pagos anticipados, todo esto con la finalidad de agilizar los procesos de cobranzas y recuperar los ingresos por venta.

Por último, la investigación se encuentra respaldada por varios puntos de vistas, es decir, justificada teóricamente por investigadores que han sido mencionados previamente durante este proceso, por lo que se ha confirmado que la falta de implementación de las políticas y procedimientos sobre las cuentas por cobrar implica el incumplimiento de los objetivos en la clínica. Es crucial considerar que, al ser una entidad que brinda servicios de salud a la comunidad se espera que cumpla con una responsabilidad social mientras se mantenga con la eficiencia en la gestión de recursos para ofrecer servicios de calidad a los pacientes.

## **Conclusiones**

La efectividad de los procedimientos se ve limitada por falta de seguimiento riguroso hacia las cuentas por cobrar, en este sentido, esta situación podría poner en riesgo la liquidez de la clínica y la capacidad para mantener las operaciones, es evidente que un análisis minucioso de las políticas de créditos y cobranzas es importante ya que ayuda a verificar los puntos débiles que tiene la entidad y para así mejorar los procedimientos financieros.

Se evidenció que actualmente las políticas de cobro en MEDOCS S.A. no están relacionadas de manera adecuada a la mejora del sector de salud, debido a que la desactualización de políticas a las cuentas por cobrar ocasiona demoras en la gestión de cobranzas.

Asimismo, los procedimientos de cobranzas no son efectivos ya que carecen de recursos tecnológicos, además los tiempos de plazo son prolongados, lo que genera que la deuda se acumule y aumente el riesgo de incobrabilidad comprometiendo la estabilidad económica de la entidad.

La Clínica Medicina Ocupacional Del Ecuador MEDOCS SA ha presentado barreras durante el proceso de cobranza, una de estas es la falta de comunicación interna de los encargados a causa de la desconexión entre las áreas involucradas, dando el efecto de duplicidad de esfuerzos y errores, de igual forma las prácticas de cobranzas no han mantenido un enfoque empático lo que desmotiva al cliente su disposición a pagar en sus obligaciones contraídas, influyendo significativamente en la liquidez y estabilidad de la empresa.

## **Recomendaciones**

Debido a que la efectividad del seguimiento de las cuentas por cobrar se encuentra limitadas, se propone en el Apéndice D y F la aplicación de nuevas políticas para la gestión de cobranzas y créditos que brinden criterios claros, plazos definidos y además fortalezcan el control y recuperación de las cuentas por cobrar.

Incluir estrategias como plazos específicos de pago, penalizaciones por retrasos, beneficios por puntualidad y digitalización de proceso de facturación y seguimiento, además de realizar una revisión constante y actualizaciones a menudo de las políticas de créditos y cobranzas en la clínica MEDOCS S.A.

Implementar herramientas tecnológicas en la gestión de cobranzas que facilite dar un seguimiento más ágil y efectivo, igualmente es apropiado contar con personal capacitado en el área de cobranzas el cual se centre en seguir los procedimientos y políticas detalladas de la entidad.

Establecer reuniones periódicas entre las áreas claves tales como el área de cobranza, atención al cliente y contabilidad a fin de asegurar la optimización de los procesos, asimismo, aplicar estrategias atractivas a los usuarios ofreciendo facilidades de pago y motivación para su cumplimiento.

## Referencias

- Alarcon, J. (2023). *Implementación de políticas y procedimientos en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones RIAVELL S.A.C. Lima - 2022*. Universidad San Ignacio De Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4af08100-9aee-4de1-9768-96d651bcec4b/content>
- Carrasco, T. (2021). *Evaluación de las políticas de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa TUBESPLAST S.A.A.* Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4168/1/TL\\_CarrascoLlanosTony.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4168/1/TL_CarrascoLlanosTony.pdf)
- Castillo, Z., & Rojas, F. (2022). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la empresa Emapa Huaral S.A. Lima 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96206/Castillo\\_HZDP-Rojas\\_HFE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96206/Castillo_HZDP-Rojas_HFE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Constitución de la República del Ecuador. (25 de Enero de 2008). *Sección Salud*. Obtenido de Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Heras, M. (2021). *Propuesta de mejoras a la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones "TEJEDOR ARÉVALO", cantón Balao*. Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Obtenido de [https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/3953/1/PROYECTO\\_DE\\_GRADO\\_HERAS\\_TEJEDOR.pdf](https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/3953/1/PROYECTO_DE_GRADO_HERAS_TEJEDOR.pdf)
- Hilaquita, E. (2020). *Evaluación y seguimiento a ventas, crédito en ventas y recuperación de las cuentas por cobrar para la elaboración del manual de políticas y procedimientos de ventas de la central de abastecimiento y suministros de salud*. UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/3101>



- Julca, K. (2021). *Implementación de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar y su incidencia en la morosidad de la empresa ALADINO S.R.L. Trujillo, 2018*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28805/Julca%20Guevara%2c%20Katherin%20Amelia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ley de Compañías. (2023). Obtenido de [https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-MERCANTILEY\\_DE\\_COMPANIAS.pdf](https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-MERCANTILEY_DE_COMPANIAS.pdf)
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2023). *Ley de régimen tributario interno. Suplemento del registro oficial 335*. Obtenido de [file:///C:/Users/Luis%20Torres/Downloads/Ley\\_Regimen\\_Tributario\\_Interno\\_20\\_jun\\_2023.pdf](file:///C:/Users/Luis%20Torres/Downloads/Ley_Regimen_Tributario_Interno_20_jun_2023.pdf)
- Lucas, G. (2022). *Cartera Vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9544/4/UPSE-TCA-2023-0028.pdf>
- Lucero, S. (2019). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Lucio, M. (2021). *Plan de gestión a las cuentas por cobrar y la recuperación de la cartera vencida, en la compañía Unión Cementera Nacional, del año 2014 al 2016*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/14532/1/20T01380.pdf>
- Magallanes, J. (2022). *Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa SYSTECON S.A. La Libertad, año 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8174/4/UPSE-MCA-2022-0010.pdf>

- Magallanes, J. (2022). *Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa SYSTECON S.A. La Libertad, año 2021*". Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8174/4/UPSE-MCA-2022-0010.pdf>
- Miranda, B. (2024). *Cuentas por cobrar de la empresa REYBANPAC REY BANANO DEL PACIFICO C.L., de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022*. Universidad Técnica d Babahoyo. Obtenido de <http://190.15.129.146/bitstream/handle/49000/17212/E-UTB-FAFI-CA-000452.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mogollon, J. (2020). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *Dialnet*, 3(1), 4. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Moreira, D., & Navas, W. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía "Dipor S.A." Agencia Portoviejo. *Polo del Conocimiento*, 7(4). doi: 10.23857/pc.v7i4.3855
- Muñoz, G. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad "Alianza", cantón Portoviejo, año 2020. *Digital Publisher*, 8(2), 175. doi:[doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681)
- Ore, L. (2018). *Política de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad en la Empresa Pure Biofuels del Perú SAC 2017*. Universidad Césa Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23264/Ore\\_CLW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23264/Ore_CLW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parrales, L. (2019). *Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano. Obtenido de <https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/274/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PARRALES%20CHOEZ.pdf>

- Pérez, A., & Briceño, P. (2023). *Rediseño del sistema de control interno de las cuentas por pagar del centro venezolano americano del zulía Maracaibo*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0058277/intro.pdf>
- Ramírez, A. (2023). *Análisis de la cartera de la Compañía de transporte de pasajeros en buses Interprovincial Transcisa S.A, Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2021 – 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10083/1/UPSE-TCA-2023-0097.pdf>
- Segura, M., & Calvanapón, F. (2020). *Estrategias de cobranza y su efecto en morosidad en comercial Nuevo Amanecer -2019*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7414/Segura%20Acu%c3%b1a%20Mary%20Leyni\\_.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7414/Segura%20Acu%c3%b1a%20Mary%20Leyni_.pdf?sequence=9&isAllowed=y)
- Toala, E. (2022). *Ciclo de conversión de efectivo en la empresa Magna Pacific Textiletading Cía. Ltda. durante la pandemia del covid-19*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34804/1/T5283i.pdf>
- Villamar, F. (2021). *Análisis de la recuperación de las cuentas por cobrar de Urbanización, Metrópolis 2 A, ubicada en la ciudad de Guayaquil*. Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Obtenido de [https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/4063/1/PROYECTO\\_DE\\_GRADO\\_VILLAMAR\\_FRANCO\\_FREDDY\\_OSWALDO.pdf](https://dspace.itb.edu.ec/bitstream/123456789/4063/1/PROYECTO_DE_GRADO_VILLAMAR_FRANCO_FREDDY_OSWALDO.pdf)
- Villena, O., & Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 8. doi:10.23857/pc.v6i9.3082

## Apéndice

### Apéndice a. Matriz de Consistencia

Tema	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Eficiencia en la Recuperación de Cuentas por Cobrar en la Clínica Medicina Ocupacional Del Ecuador MEDOCS S.A.: Evaluación De Políticas y Procedimientos de Cobro, año 2023	<p><b>Formulación del problema</b> ¿Cómo afectan las políticas y procedimientos de cobranza actuales en la Clínica Medicina Ocupacional Del Ecuador MEDOCS S.A. a la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar durante el año 2023?</p> <p><b>Sistematización del problema</b> ¿Cuáles son las políticas de cobro actualmente implementadas en MEDOCS S.A. y cómo se alinean con las mejores prácticas del sector? ¿Qué tan efectivas son las técnicas y procedimientos de cobranza utilizados por MEDOCS S.A. en la recuperación de cuentas por cobrar? ¿Cuáles son las barreras en el proceso de cobranza de MEDOCS S.A. que afectan la recuperación de cuentas por cobrar y la liquidez?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar la eficiencia de las políticas y procedimientos de cobranza de cuentas por cobrar en la Clínica Medicina Ocupacional Del Ecuador MEDOCS S.A. durante el año 2023, identificando áreas de mejora que optimicen la recuperación de ingresos.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la implementación actual de las políticas de cobro en MEDOCS S.A., evaluando su efectividad y alineación con las mejores prácticas del sector de la salud, para asegurar una gestión óptima de cuentas por cobrar.</li> <li>- Examinar la efectividad de los procedimientos de cobranza utilizados en MEDOCS S.A., midiendo su impacto en la recuperación de cuentas por cobrar.</li> <li>- Analizar las barreras en el proceso de cobranza de MEDOCS S.A. y cómo afectan la recuperación de cuentas por cobrar y la liquidez.</li> </ul>	<b>Cuentas por Cobrar</b>	Política Créditos y Cobranzas	Criterios de aprobación de créditos	<p><b>Enfoque:</b> Mixto (cuantitativo y cualitativo)</p> <p><b>Recolección de Datos:</b> Análisis de los registros de cuentas por cobrar y reportes financieros de MEDOCS S.A. durante 2023.</p> <p>Entrevistas: Aplicación de entrevistas estructuradas al personal administrativo sobre la experiencia de cobranza.</p> <p><b>Métodos:</b> Análisis Descriptivo</p>
					Etapas del proceso de cobranza	
					Tasa de éxito en la cobranza	
				Gestión de Cobranza	Estrategias de Cobranza Implementadas	
					Tasa de Recuperación por método de cobranza	
					Efectividad del Seguimiento de Estrategias	
				Impacto Financiero y Estrategia Empresarial	Ratio de cuentas por cobrar	
					Tiempo de conversión a efectivo	
					Impacto en la liquidez	
				Rentabilidad de las Estrategias de Cobranza		

**Apéndice b. Cronograma de actividades**

		2024													
		AGO		SEP				OCT				NOV			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
No.	Actividades planificadas														FECHA
1	Introducción	X	X												
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X								
3	Capítulo II Metodología							X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X		
5	Conclusiones y Recomendaciones													X	
6	Resumen													X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor													X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)														Hasta el 22 de noviembre del 2024



**FIRMA DEL TUTOR**  
**NOMBRE: Ing. Félix Rosales Borbor**



**FIRMA DEL ESTUDIANTE**  
**NOMBRE: Deyalith Yagal Espinoza**

### Apéndice c. Ficha de la Entrevista

	<p align="center"><b>Universidad Estatal Península de Santa Elena</b>  <b>Facultad de Ciencias Administrativas</b>  <b>Carrera de Contabilidad y Auditoría</b></p>
<p><b>Trabajo de titulación:</b> "Eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar en la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MECODS S.A.: Evaluación de Políticas y Procedimientos de Cobro, año 2023"</p>	
<p align="center"><b>ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR Y JEFE DE COBRANZAS DE "MECODS S.A."</b></p>	
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información sobre la eficiencia de las políticas y procedimientos de cobranza de cuentas por cobrar en la Clínica Medicina Ocupacional Del Ecuador MEDOCS S.A.</p> <p>Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos y la información aquí escrita se manejará de forma confidencial, por lo que se le pide encarecidamente aportar con información veráz, para el éxito de esta investigación.</p>	
<p align="center"><b>Variable de estudio: Cuentas por Cobrar</b></p>	
1.-	¿Cuál sería la principal problemática que enfrenta la recaudación de cartera?
2.-	¿Cuáles son los criterios más importantes al evaluar una solicitud de crédito?
3.-	¿Qué rol juega la calificación del buró de crédito en la aprobación de créditos y cómo maneja casos en los que el puntaje no es ideal?
4.-	¿Podría describir el proceso actual de la clínica para gestionar las cuentas por cobrar y su importancia?
5.-	¿En qué contribuye la gestión oportuna del proceso de cobranza?
6.-	¿Qué criterios se utilizan para establecer plazos de pagos a los clientes y como se comunican las políticas de cobro a los clientes?

7.-	¿Qué factores considera que afectan la tasa de recuperación?
8.-	¿Se lleva un seguimiento a la gestión de cobranza y cómo se mide su efectividad?
9.-	¿Qué importancia tiene el monitoreo y evaluación periódica de las cuentas por cobrar para la salud financiera de la clínica?
10.-	¿Qué estrategias implementaría para mejorar la tasa de cobro y reducir la morosidad en los pagos de los pacientes o aseguradoras?
<p><b>Nota:</b> la información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica de Deyalith Yagual, previo a obtener su título de, Licenciada en Contabilidad y Auditoría, título gestionado en el Instituto de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.</p>	
<p><i>¡Gracias por su colaboración!</i></p>	

**Apéndice d. Propuesta de Políticas de Créditos**

## **MEDICINA OCUPACIONAL DEL ECUADOR MEDOCS S.A.**



**RUC:** 0993184039001

**Email:** [comercial1@medoc.ec](mailto:comercial1@medoc.ec)

**Teléfono:** (04) 506-9811

**Dirección:** Av Francisco de Orellana -  
Ciudadela Francisco de Orellana Mz 42  
Solar 9, y 10

Las políticas de crédito dentro de la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A. dan la pauta para comprobar si deben otorgar los servicios a créditos al cliente.

**Objetivo:** Establecer pautas claras que evaluará, otorgará y se gestionará los créditos de manera eficaz para disminuir los riesgos financieros de la clínica, asegurando el cumplimiento de los clientes que adquieren los servicios médicos.

### **POLÍTICAS DE CRÉDITOS**

- El cliente deberá entregar toda la documentación requerida en el formato de solicitud para el crédito proporcionado por la clínica Medicina Ocupacional del Ecuador MEDOCS S.A., como: RUC actualizado, Estados Financieros, copia de cédula, papeleta de votación del representante legal y medios de contactos.
- Ejecutar una evaluación de crédito exhaustiva de la capacidad de pagos para los nuevos clientes, considerando los ingresos mensuales y compromisos financieros existentes antes de aprobar cualquier línea de crédito.



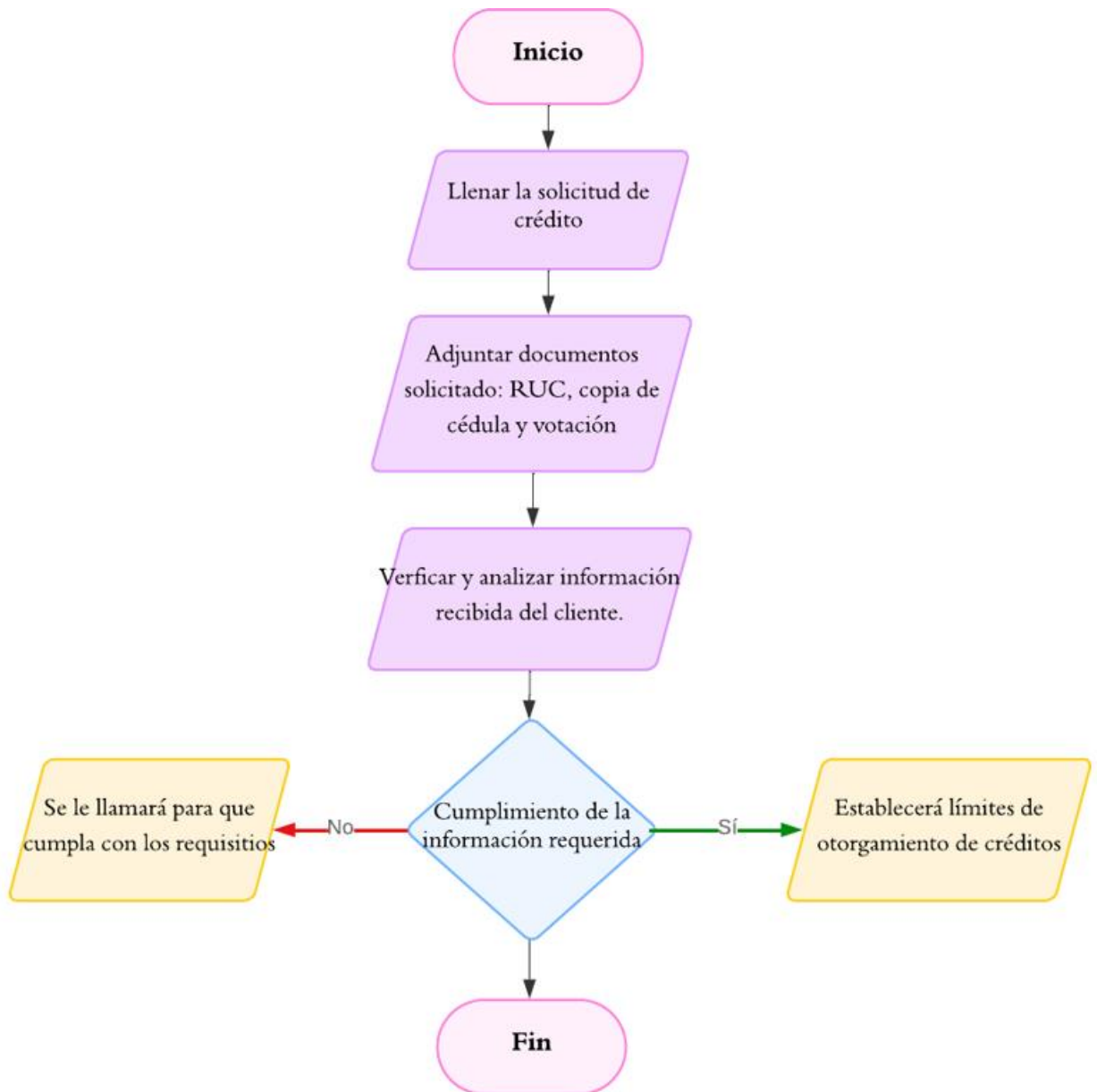
- Crear límites de crédito para cada cliente, apoyados con la capacidad de pago, análisis de riesgo y el historial crediticio, estos límites se supervisará diariamente para verificar la situación el cliente.
- Definir los plazos de pago, tasa de interés y la penalización por tardías, asegurando que los clientes firmen los contratos donde detalla todas las condiciones indicando que deberán cumplir las normativas legales los pagos.
- Dar un seguimiento al comportamiento de pago a los clientes actualizando constantemente el historial crediticio y ajustando si se detecta algún tipo de riesgo por incumplimiento.
- Ofrecer descuentos y reducción de tasas por pagos anticipados para incentivar a los clientes por el cumplimiento de sus pagos ante la fecha establecida de la entidad.
- Establecer un plan de acción para tener un seguimiento de los créditos vencidos, conteniendo automáticamente recordatorios y llamadas personalizadas.
- Implementar capacitaciones al personal que están encargados a la gestión de los créditos para mantenerse actualizados con las normativas legales garantizando un manejo ético y profesional durante el proceso.

### **Procedimientos para otorgar el crédito:**

1. Debe llenar la solicitud de crédito en el formato establecido por la clínica MEDOCS S.A.

2. El cliente debe adjuntar los documentos que ha solicitado la entidad tales como, el RUC actualizado, medios de contactos, certificado de votación y copia de cédula.
3. La secretaría receptorá toda la documentación que ha sido solicitada con antelación de 5 días laborales.
4. El jefe de cobranza verificara y analizar la información adquirida para otorgar el crédito.
5. Si el cliente no cumple con la información requerida la secretaría le solicita toda la información y requisitos correspondientes para el otorgamiento de crédito.
6. Si el cliente cumple con la información solicitada el jefe de cobranza establecerá límites de otorgamiento de créditos.

*Apéndice e. Flujoograma de proceso de crédito*



**Apéndice f. Propuesta de Política de Cobranza**

## **MEDICINA OCUPACIONAL DEL ECUADOR MEDOCS S.A.**



**RUC:** 0993184039001

**Email:** [comercial1@medoc.ec](mailto:comercial1@medoc.ec)

**Teléfono:** (04) 506-9811

**Dirección:** Av Francisco de Orellana -  
Ciudadela Francisco de Orellana Mz 42  
Solar 9, y 10

Las Cuentas por Cobrar forman parte de los Activos Financieros de la entidad, formando derecho al cobro, por ventas o servicios que se ha adquirido a crédito, estas pueden generar intereses, en ciertos casos pueden a sufrir pérdidas.

**Objetivo:**

Establecer pautas claras y estructurados para gestionar de manera eficaz los pagos de los clientes asegurando la recuperación de la cartera y se busca reducir la morosidad que tienen dichos clientes así obtener una estabilidad financiera en la clínica MEDOCS S.A.

### **POLÍTICAS DE COBRANZAS**

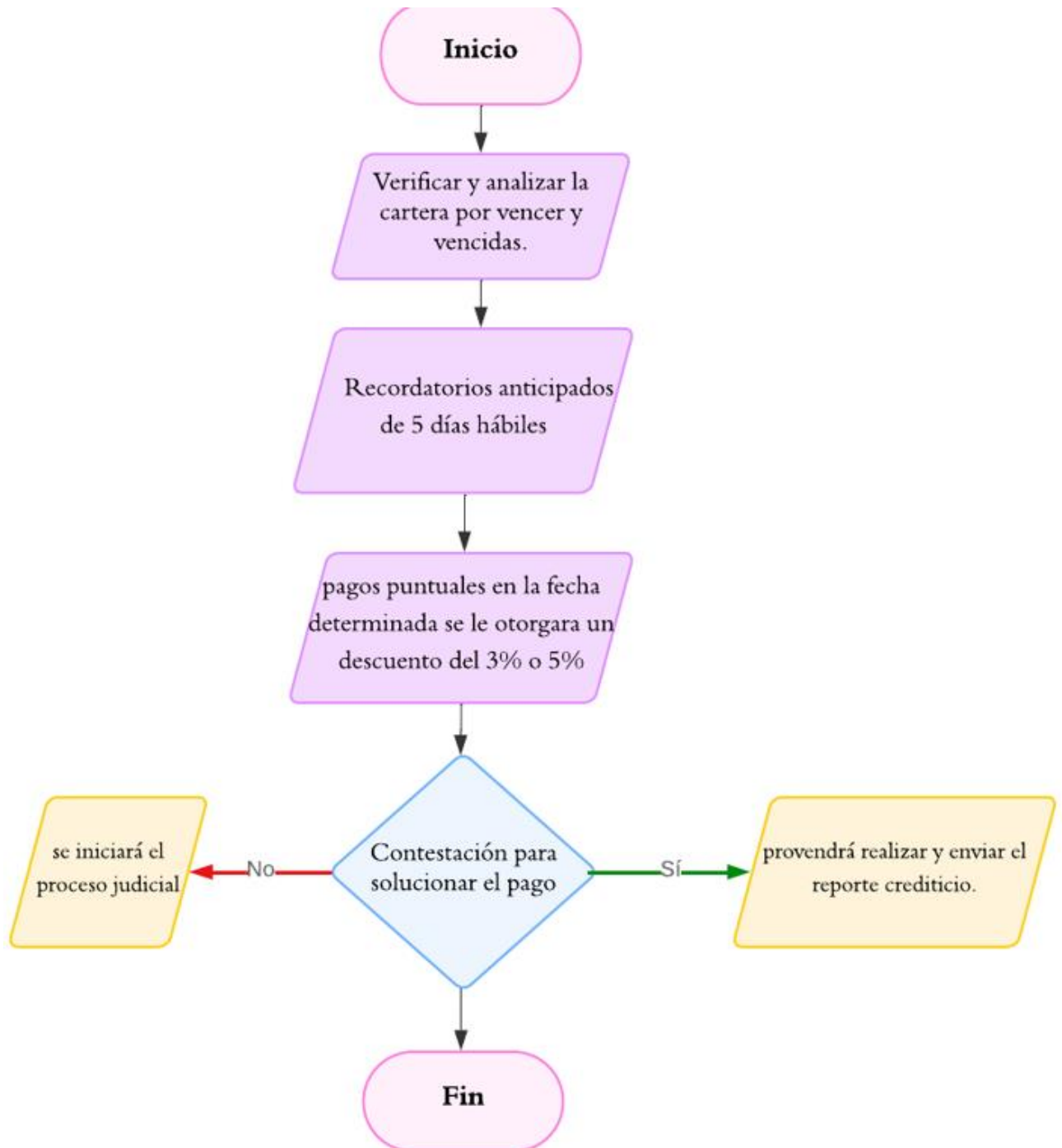
- Controlar diariamente los pagos vencidos, durante la elaboración y comprobación de informes mensuales de acuerdo con el historial del cliente, control de la cartera y estados de cuenta.
- Realizar recordatorios a los clientes 5 días hábiles antes de la fecha de vencimiento de pago, a través de los medios digitales como correo electrónico, mensajes automáticos o llamadas telefónicas y asegurarse que las llamadas se realicen en las jornadas laborales que este a cargo de la secretaria.

- A través de los informes que realiza el jefe de cobranza, se otorga descuentos del 3% al 5% para aquellos clientes que están al día en sus pagos o paguen antes de la fecha de vencimiento.
- Implementar un interés del 2% mensual sobre los saldos vencidos después del período establecido, por lo tanto, el interés deberá indicar en el contrato y en cada factura emitida.
- La secretaria remitirá la cuenta a los clientes con el monto establecido en el contrato para proceder el pago del servicio.
- Al jefe de cobranza deberá ejecutar todas las formas de cobros como: establecimiento de un compromiso, notificación vía telefónica, pago con el cliente, aviso de detención del crédito al cliente, reestructuración de la deuda del cliente de ser el caso, notificación sobre las novedades al buró de crédito, adicionalmente, el jefe de cobranza y Gerente presentarán opciones para el cobro a clientes; una vez agotados los medios, se procederá a la suspensión del servicio.
- Evaluar constantemente la situación real de las cuentas por cobrar para identificar las carteras vencidas y generar solución oportuna.
- Clasificar los clientes de acuerdo el nivel de riesgo o retraso en los pagos.
- Generar capacitaciones al personal de cobranzas para comprensión de las responsabilidades que adquieren efectuar los seguimientos para bien de la entidad.
- Garantizar los acuerdos y notificaciones relacionadas con la cobranza, deben estar archivados correctamente. Los archivos deberán incluir las copias físicas y digitales, ordenas por clientes y fecha. El objetivo es tener documentos de respaldos en caso de alguna disputa.

### **Procedimientos de cobranzas:**

1. Elaborará mensualmente un listado de informes de los clientes para verificar y analizar la cartera están por vencerse y las que ya están vencidas.

2. La secretaria deberá realizar los respectivos recordatorios anticipados de 5 días hábiles a los clientes, como las llamadas telefónicas, mensajes automáticos o correos electrónicos
3. El jefe de cobranza revisa el listado que conlleva los nombres de los clientes para proceder el monto determinado en las políticas de cobranzas y en el contrato.
4. Si el cliente cuenta con un registro de pago oportuno, es decir, sus pagos son puntuales en la fecha determinada se le otorgara un descuento del 3% o 5% del monto facturado establecido.
5. El jefe de cobranza recibirá los medios de pagos por trasferencias bancarias, pagos móviles o tarjeta de créditos.
6. Si el cliente no se encuentra al día con los pagos en el tiempo estipulado, la secretaría realizará las llamadas telefónicas para suspender el servicio.
7. Si el cliente no responde las llamadas telefónicas o se acerca a la entidad para dar una solución por esa tardía, se iniciará el proceso judicial.
8. Si responde el cliente, el jefe de cobranza provendrá realizar y enviar el reporte crediticio.

**Apéndice g. Flujograma de proceso de cobranza**

*Apéndice h. Estado de Situación Financiera*

 <b>SUPERINTENDENCIA</b> DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS	RAZÓN SOCIAL	MEDICINA OCUPACIONAL DEL ECUADOR MEDOCS S.A.
	DIRECCIÓN	Av. Francisco de Orellana Y Solar 1 No. 2201 BARRIO:
	EXPEDIENTE	313290
	RUC	0993184039001
	AÑO	2023
	FORMULARIO	SCV.NIIF.313290.2023.1
FECHA DE LA JUNTA QUE APROBÓ LOS ESTADOS FINANCIEROS (DD/MM/AAA)		Apr 5, 202
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
ACTIVO	1	178355,09
ACTIVO CORRIENTE	101	162873,31
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	10101	1441,18
CAJA	1010101	33,56
INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS	1010102	0,00
INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	1010103	1407,62
ACTIVOS FINANCIEROS	10102	74045,06
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	1010201	0,00
RENTA VARIABLE	101020101	0,00
ACCIONES Y PARTICIPACIONES	10102010101	0,00
CUOTAS DE FONDOS COLECTIVOS	10102010102	0,00
VALORES DE TITULARIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN	10102010103	0,00
UNIDADES DE PARTICIPACIÓN	10102010104	0,00
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	10102010105	0,00
OTROS	10102010106	0,00
RENTA FIJA	101020102	0,00
AVALES	10102010201	0,00
BONOS DEL ESTADO	10102010202	0,00
BONOS DE PRENDA	10102010203	0,00
CÉDULAS HIPOTECARIAS	10102010204	0,00
CERTIFICADOS FINANCIEROS	10102010205	0,00
CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	10102010206	0,00
CERTIFICADOS DE TESORERÍA	10102010207	0,00
CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	10102010208	0,00
CUPONES	10102010209	0,00
DEPÓSITOS A PLAZO	10102010210	0,00
LETRAS DE CAMBIO	10102010211	0,00
NOTAS DE CRÉDITO	10102010212	0,00
OBLIGACIONES	10102010213	0,00
FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES	10102010214	0,00
OVERNIGHTS	10102010215	0,00
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	10102010216	0,00
PAPEL COMERCIAL	10102010217	0,00
PAGARÉS	10102010218	0,00
PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	10102010219	0,00
TÍTULOS DEL BANCO CENTRAL	10102010220	0,00
VALORES DE TITULARIZACIÓN	10102010221	0,00
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	10102010222	0,00



OTROS	10102010223	0,00
DERIVADOS	101020103	0,00
FORWARD	10102010301	0,00
FUTUROS	10102010302	0,00
OPCIONES	10102010303	0,00
OTROS	10102010304	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO INTEGRAL	1010202	0,00
RENTA VARIABLE	101020201	0,00
ACCIONES Y PARTICIPACIONES	10102020101	0,00
CUOTAS DE FONDOS COLECTIVOS	10102020102	0,00

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
UNIDADES DE PARTICIPACIÓN	10102020103	0,00
VALORES DE TITULARIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN	10102020104	0,00
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	10102020105	0,00
OTROS	10102020106	0,00
RENTA FIJA	101020202	0,00
AVALES	10102020201	0,00
BONOS DEL ESTADO	10102020202	0,00
BONOS DE PRENDA	10102020203	0,00
CÉDULAS HIPOTECARIAS	10102020204	0,00
CERTIFICADOS FINANCIEROS	10102020205	0,00
CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	10102020206	0,00
CERTIFICADOS DE TESORERÍA	10102020207	0,00
CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	10102020208	0,00
CUPONES	10102020209	0,00
DEPÓSITOS A PLAZO	10102020210	0,00
LETRAS DE CAMBIO	10102020211	0,00
NOTAS DE CRÉDITO	10102020212	0,00
OBLIGACIONES	10102020213	0,00
FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES	10102020214	0,00
OVERNIGHTS	10102020215	0,00
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	10102020216	0,00
PAPEL COMERCIAL	10102020217	0,00
PAGARÉS	10102020218	0,00
PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	10102020219	0,00
TÍTULOS DEL BANCO CENTRAL	10102020220	0,00
VALORES DE TITULARIZACIÓN	10102020221	0,00
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	10102020222	0,00
OTROS	10102020223	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS AL COSTO AMORTIZADO	1010203	0,00
RENTA FIJA	101020302	0,00
AVALES	10102030201	0,00
BONOS DEL ESTADO	10102030202	0,00
BONOS DE PRENDA	10102030203	0,00

CÉDULAS HIPOTECARIAS	10102030204	0,00
CERTIFICADOS FINANCIEROS	10102030205	0,00
CERTIFICADOS DE INVERSIÓN	10102030206	0,00
CERTIFICADOS DE TESORERÍA	10102030207	0,00
CERTIFICADOS DE DEPÓSITO	10102030208	0,00
CUPONES	10102030209	0,00
DEPÓSITOS A PLAZO	10102030210	0,00
LETRAS DE CAMBIO	10102030211	0,00
NOTAS DE CRÉDITO	10102030212	0,00
OBLIGACIONES	10102030213	0,00
FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES	10102030214	0,00
OVERNIGHTS	10102030215	0,00
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES	10102030216	0,00
PAPEL COMERCIAL	10102030217	0,00
PAGARÉS	10102030218	0,00
PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN	10102030219	0,00
TÍTULOS DEL BANCO CENTRAL	10102030220	0,00
VALORES DE TITULARIZACIÓN	10102030221	0,00
INVERSIONES EN EL EXTERIOR	10102030222	0,00
OTROS	10102030223	0,00
PROVISIÓN POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS	1010204	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	101020401	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS AL COSTO AMORTIZADO	101020402	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO INTEGRAL	101020403	0,00
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS	1010205	74045,06
DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE GENEREN INTERESES	101020501	21253,71
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	10102050101	21253,71
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TERCEROS	10102050102	0,00
DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN INTERESES	101020502	52791,35
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	10102050201	0,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TERCEROS	10102050202	0,00
CUENTAS POR COBRAR AL ORIGINADOR	10102050203	0,00
COMISIONES POR OPERACIONES BURSÁTILES	10102050204	0,00
CONTRATO DE UNDERWRITING	10102050207	0,00
POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE PORTAFOLIOS DE TERCEROS	10102050208	0,00
POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE FONDOS ADMINISTRADOS	10102050209	0,00
POR ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS	10102050210	0,00
POR CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE VALORES MATERIALIZADOS	10102050211	0,00
POR CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE VALORES DESMATERIALIZADOS	10102050212	0,00
POR MANEJO DE LIBRO DE ACCIONES Y ACCIONISTAS	10102050213	0,00
POR ASESORÍA	10102050214	0,00
DIVIDENDOS POR COBRAR	10102050215	0,00
INTERESES POR COBRAR	10102050216	0,00
DEUDORES POR INTERMEDIACIÓN DE VALORES	10102050217	0,00
ANTICIPO A COMITENTES	10102050218	0,00
ANTICIPO A CONSTRUCTOR POR AVANCE DE OBRA	10102050219	0,00
DERECHOS POR COMPROMISO DE RECOMPRA	10102050220	0,00

OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADAS	10102050221	52791,35
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR RELACIONADOS	1010206	0,00
POR COBRAR A ACCIONISTAS	101020601	0,00
POR COBRAR A COMPANÍAS RELACIONADAS	101020602	0,00
POR COBRAR A CLIENTES	101020603	0,00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	101020604	0,00
PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	1010207	0,00
INVENTARIOS	10103	0,00
INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA	1010301	0,00
INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN PROCESO	1010302	0,00
INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN EL PROCESO DE PRODUCCION	1010303	0,00
INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1010304	0,00
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACEN - PRODUCIDO POR LA COMPAÑIA	1010305	0,00
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACEN - COMPRADO A TERCEROS	1010306	0,00
MERCADERÍAS EN TRÁNSITO	1010307	0,00
OBRAS EN CONSTRUCCION	1010308	0,00
OBRAS TERMINADAS	1010309	0,00
MATERIALES O BIENES PARA LA CONSTRUCCION	1010310	0,00
INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS	1010311	0,00
OTROS INVENTARIOS	1010312	0,00
(-) PROVISIÓN POR VALOR NETO DE REALIZACIÓN Y OTRAS PERDIDAS EN INVENTARIO	1010313	0,00
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	10104	80236,35
SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO	1010401	0,00
ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO	1010402	9617,72
ANTICIPOS A PROVEEDORES	1010403	70618,63
OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS	1010404	0,00
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	10105	7150,72
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)	1010501	714,61
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA ( I. R.)	1010502	6436,11
ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	1010503	0,00
ACTIVOS CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS	10106	0,00
CONSTRUCCIONES EN PROCESO (NIC 11 Y SECC.23 PYMES)	10107	0,00
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	10108	0,00
ACTIVOS NO CORRIENTES	102	15481,78
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	10201	15481,78
TERRENOS	1020101	0,00
EDIFICIOS	1020102	0,00
CONSTRUCCIONES EN CURSO	1020103	0,00
INSTALACIONES	1020104	2124,17
MUEBLES Y ENSERES	1020105	7191,97
MAQUINARIA Y EQUIPO	1020106	5485,26
NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES	1020107	0,00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	1020108	19623,67
VEHICULOS, EQUIPOS DE TRASPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	1020109	0,00
OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1020110	0,00
REPUESTOS Y HERRAMIENTAS	1020111	0,00
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1020112	-18943,29

(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1020113	0,00
ACTIVOS DE EXPLORACION Y EXPLOTACION	1020114	0,00
ACTIVOS DE EXPLORACION Y EXPLOTACION	102011401	0,00
(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN	102011402	0,00
(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN	102011403	0,00
PROPIEDADES DE INVERSIÓN	10202	0,00
TERRENOS	1020201	0,00
TERRENOS	102020101	0,00
DERECHOS DE USO SOBRE TERRENOS SUBARRENDADOS	102020102	0,00
EDIFICIOS	1020202	0,00
EDIFICIOS	102020201	0,00
DERECHOS DE USO SOBRE EDIFICIOS SUBARRENDADOS	102020202	0,00
(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN	1020203	0,00
(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN	1020204	0,00
ACTIVOS BIOLÓGICOS	10203	0,00
ANIMALES VIVOS EN CRECIMIENTO	1020301	0,00
ANIMALES VIVOS EN PRODUCCION	1020302	0,00
PLANTAS EN CRECIMIENTO	1020303	0,00
PLANTAS EN PRODUCCION	1020304	0,00
(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	1020305	0,00
(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	1020306	0,00
ACTIVO INTANGIBLE	10204	0,00
PLUSVALÍAS	1020401	0,00
MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE , CUOTAS PATRIMONIALES Y OTROS SIMILARES	1020402	0,00
CONCESIONES Y LICENCIAS	1020403	0,00
ACTIVOS DE EXPLORACION Y EXPLOTACION	1020404	0,00
(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS INTANGIBLE	1020405	0,00
(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVO INTANGIBLE	1020406	0,00
OTROS INTANGIBLES	1020407	0,00
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	10205	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	10206	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO INTEGRAL	1020601	0,00
(-) PROVISION POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO	1020602	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO	1020603	0,00
(-) PROVISIÓN POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO	1020604	0,00
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	1020605	0,00
(-)PROVISIÓN POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	1020606	0,00
DERECHO DE USO POR ACTIVOS ARRENDADOS	10207	0,00
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS PROVENIENTES POR DERECHOS DE USO	1020701	0,00
(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVOS PROVENIENTES POR DERECHOS DE USO	1020702	0,00
DERECHO DE USO POR ACTIVOS ARRENDADOS	1020703	0,00
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	10208	0,00
DERECHOS FIDUCIARIOS	1020801	0,00
DEPÓSITOS EN GARANTÍA	1020802	0,00
DEPÓSITOS EN GARANTÍA POR OPERACIONES BURSÁTILES	1020803	0,00
ACCIONES DEL DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES	1020805	0,00
INVERSIONES SUBSIDIARIAS	1020806	0,00

INVERSIONES ASOCIADAS	1020807	0,00
INVERSIONES NEGOCIOS CONJUNTOS	1020808	0,00
OTRAS INVERSIONES	1020809	0,00
(-) PROVISIÓN VALUACIÓN DE INVERSIONES	1020810	0,00
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	1020811	0,00
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS	10209	0,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	1020901	0,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A TERCEROS	1020902	0,00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADAS	1020903	0,00
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR RELACIONADOS	10210	0,00
POR COBRAR A ACCIONISTAS	1021001	0,00
POR COBRAR A COMPAÑÍAS RELACIONADAS	1021002	0,00
POR COBRAR A CLIENTES	1021003	0,00
OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	1021004	0,00
PASIVO	2	157702,07
PASIVO CORRIENTE	201	157702,07
PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	20101	0,00
PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	20102	0,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	20103	150455,30
LOCALES	2010301	150455,30
PRÉSTAMOS	201030101	58917,00
PROVEEDORES	201030102	91538,30
OTRAS	201030103	0,00
DEL EXTERIOR	2010302	0,00
PRÉSTAMOS	201030201	0,00
PROVEEDORES	201030202	0,00
OTRAS	201030203	0,00
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	20104	0,00
LOCALES	2010401	0,00
DEL EXTERIOR	2010402	0,00
PROVISIONES	20105	0,00
LOCALES	2010501	0,00
DEL EXTERIOR	2010502	0,00
PORCIÓN CORRIENTE DE VALORES EMITIDOS	20106	0,00
OBLIGACIONES	2010601	0,00
PAPEL COMERCIAL	2010602	0,00
VALORES DE TITULARIZACIÓN	2010603	0,00
OTROS	2010604	0,00
INTERESES POR PAGAR	2010605	0,00
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	20107	7246,77
CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	2010701	1040,91
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	2010702	5608,96
CON EL IESS	2010703	596,90
POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	2010704	0,00
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	2010705	0,00
DIVIDENDOS POR PAGAR	2010706	0,00
OTROS	2010707	0,00

CUENTAS POR PAGAR A RELACIONADAS	20108	0,00
LOCALES	2010801	0,00
PRÉSTAMOS DE ACCIONISTAS	201080101	0,00
PRÉSTAMOS DE COMPAÑÍAS RELACIONADAS	201080102	0,00
PROVEEDORES	201080103	0,00
OTROS	201080104	0,00
DEL EXTERIOR	2010802	0,00
PRÉSTAMOS DE ACCIONISTAS	201080201	0,00
PRÉSTAMOS DE COMPAÑÍAS RELACIONADAS	201080202	0,00
PROVEEDORES	201080203	0,00
OTROS	201080204	0,00
OTROS PASIVOS FINANCIEROS	20109	0,00
ANTICIPOS	20110	0,00
ANTICIPOS DE CLIENTES	2011001	0,00
OTROS ANTICIPOS RECIBIDOS	2011002	0,00
PASIVOS DIRECTAMENTE ASOCIADOS CON LOS ACTIVOS NO CORRIENTES Y OPERACIONES DISCONTINUADAS	20111	0,00
PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	20112	0,00
JUBILACION PATRONAL	2011201	0,00
OTROS BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS	2011202	0,00
OTROS PASIVOS CORRIENTES	20113	0,00
COMISIONES POR PAGAR	2011301	0,00
POR OPERACIONES BURSÁTILES	2011302	0,00
POR CUSTODIA	2011303	0,00
POR ADMINISTRACIÓN	2011304	0,00
OTRAS COMISIONES	2011305	0,00
SANCIONES Y MULTAS	2011306	0,00
INDEMNIZACIONES	2011307	0,00
OBLIGACIONES JUDICIALES	2011308	0,00
ACREEDORES POR INTERMEDIACIÓN	2011309	0,00
OBLIGACIÓN POR COMPROMISO DE RECOMPRA	2011310	0,00
POR CONTRATOS DE UNDERWRITING	2011311	0,00
OTROS	2011312	0,00
PASIVOS FINANCIEROS AL COSTO AMORTIZADO	20114	0,00
PASIVO NO CORRIENTE	202	0,00
PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	20201	0,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	20202	0,00
LOCALES	2020201	0,00
PRÉSTAMOS	202020101	0,00
PROVEEDORES	202020102	0,00
OTRAS	202020103	0,00
DEL EXTERIOR	2020202	0,00
PRÉSTAMOS	202020201	0,00
PROVEEDORES	202020202	0,00
OTRAS	202020203	0,00
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	20203	0,00
LOCALES	2020301	0,00
DEL EXTERIOR	2020302	0,00

CUENTAS POR PAGAR A RELACIONADAS	20204	0,00
LOCALES	2020401	0,00
PRÉSTAMOS DE ACCIONISTAS	202040101	0,00
PRÉSTAMOS DE COMPAÑÍAS RELACIONADAS	202040102	0,00
PROVEEDORES	202040103	0,00
OTROS	202040104	0,00
DEL EXTERIOR	2020402	0,00
PRÉSTAMOS DE ACCIONISTAS	202040201	0,00
PRÉSTAMOS DE COMPAÑÍAS RELACIONADAS	202040202	0,00
PROVEEDORES	202040203	0,00
OTROS	202040204	0,00
PORCIÓN NO CORRIENTE DE VALORES EMITIDOS	20205	0,00
OBLIGACIONES	2020501	0,00
PAPEL COMERCIAL	2020502	0,00
VALORES DE TITULARIZACIÓN	2020503	0,00
OTROS	2020504	0,00
INTERESES POR PAGAR	2020505	0,00
ANTICIPOS	20206	0,00
ANTICIPOS DE CLIENTES	2020601	0,00
OTROS ANTICIPOS RECIBIDOS	2020602	0,00
PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	20207	0,00
JUBILACION PATRONAL	2020701	0,00
OTROS BENEFICIOS NO CORRIENTES PARA LOS EMPLEADOS	2020702	0,00
OTRAS PROVISIONES	20208	0,00
PASIVO DIFERIDO	20209	0,00
INGRESOS DIFERIDOS	2020901	0,00
PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	2020902	0,00
OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	20210	0,00
PATRIMONIO NETO	3	20653,02
PATRIMONIO NETO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	30	20653,02
CAPITAL	301	800,00
CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	30101	800,00
(-) CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO, ACCIONES EN TESORERÍA	30102	0,00
FONDO PATRIMONIAL	30103	0,00
PATRIMONIO DE LOS NEGOCIOS FIDUCIARIOS	30104	0,00
PATRIMONIO DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN	30105	0,00
PATRIMONIO DEL FONDO ADMINISTRADO	3010501	0,00
PATRIMONIO DEL FONDO COLECTIVO	3010502	0,00
APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	302	0,00
PRIMA POR EMISIÓN PRIMARIA DE ACCIONES	303	0,00
RESERVAS	304	357,49
RESERVA LEGAL	30401	357,49
RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA	30402	0,00
OTROS RESULTADOS INTEGRALES	305	0,00
SUPERAVIT DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO INTEGRAL	30501	0,00
SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	30502	0,00
SUPERAVIT POR REVALUACION DE ACTIVOS INTANGIBLES	30503	0,00

OTROS SUPERAVIT POR REVALUACION	30504	0,00
RESULTADOS ACUMULADOS	306	254,41
GANANCIAS ACUMULADAS	30601	254,41
(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	30602	0,00
RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCION POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	30603	0,00
RESERVA DE CAPITAL	30604	0,00
RESERVA POR DONACIONES	30605	0,00
RESERVA POR VALUACIÓN	30606	0,00
SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE INVERSIONES	30607	0,00
RESULTADOS DEL EJERCICIO	307	19241,12
GANANCIA NETA DEL PERIODO	30701	19241,12
(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	30702	0,00
PARTICIPACIÓN CONTROLADORA	31	0,00



### Apéndice i. Estado de Resultado

	RAZÓN SOCIAL	MEDICINA OCUPACIONAL DEL ECUADOR MEDOCS S.A.
	DIRECCIÓN	Av. Francisco de Orellana Y Solar 1 No. 2201 BARRIO:
	EXPEDIENTE	313290
	RUC	0993184039001
	AÑO	2023
	FORMULARIO	SCV.NIIF.313290.2023.1
<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL</b>		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	401	275829,17
VENTA DE BIENES	40101	0,00
PRESTACION DE SERVICIOS	40102	275829,17
INGRESOS POR ASESORÍA	4010201	275829,17
INGRESOS POR ESTRUCTURACIÓN DE OFERTA PÚBLICA DE VALORES	4010202	0,00
INGRESOS POR ESTRUCTURACIÓN DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS	4010203	0,00
OTROS	4010204	0,00
CONTRATOS DE CONSTRUCCION	40103	0,00
SUBVENCIONES DEL GOBIERNO	40104	0,00
REGALÍAS	40105	0,00
INTERESES	40106	0,00
INTERESES GENERADOS POR VENTAS A CREDITO	4010601	0,00
INTERESES Y RENDIMIENTOS FINANCIEROS	4010602	0,00
OTROS INTERESES GENERADOS	4010603	0,00
DIVIDENDOS	40107	0,00
GANANCIA POR MEDICION A VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	40108	0,00
INGRESOS POR COMISIONES, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, CUSTODIA, REGISTRO, COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN	40109	0,00
COMISIONES GANADAS POR INTERMEDIACIÓN DE VALORES	4010901	0,00
POR OPERACIONES BURSATILES	401090101	0,00
POR CONTRATOS DE UNDERWRITING	401090103	0,00
POR COMISIÓN EN OPERACIONES	401090104	0,00
POR INSCRIPCIONES	401090105	0,00
POR MANTENIMIENTO DE INSCRIPCIÓN	401090106	0,00
POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANEJO	4010902	0,00
PORTAFOLIO DE TERCEROS	401090201	0,00
FONDOS ADMINISTRADOS	401090202	0,00
FONDOS COLECTIVOS	401090203	0,00
TITULARIZACIÓN	401090204	0,00
FIDEICOMISOS MERCANTILES	401090205	0,00
ENCARGOS FIDUCIARIOS	401090206	0,00
POR CALIFICACION DE RIESGO	401090207	0,00
POR REPRESENTACION DE OBLIGACIONISTAS	401090208	0,00
CUSTODIA, REGISTRO, COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN	4010903	0,00
CUSTODIA VALORES MATERIALIZADOS	401090301	0,00
CUSTODIA VALORES DESMATERIALIZADOS	401090302	0,00

COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE VALORES	401090303	0,00
OTROS	401090304	0,00
INGRESOS FINANCIEROS	40110	0,00
DIVIDENDOS	4011001	0,00
INTERESES FINANCIEROS	4011002	0,00
GANANCIA EN INVERSIONES EN ASOCIADAS / SUBSIDIARIAS Y OTRAS	4011003	0,00
VALUACION DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS	4011004	0,00
GANANCIA EN VENTA DE TITULOS VALORES	4011005	0,00
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	4011006	0,00
(-) DESCUENTO EN VENTAS	40112	0,00
(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	40113	0,00
(-) BONIFICACIÓN EN PRODUCTO	40114	0,00
(-) OTRAS REBAJAS COMERCIALES	40115	0,00
UTILIDAD EN CAMBIO	40116	0,00

**Apéndice j. Solicitud de aceptación**

Oficio N° 00010-CTM - 2024  
Guayaquil, 31 de octubre del 2024.

Ing.  
Emanuel Bohórquez Armijos, Msc.  
Coordinador de UIC - CyA.  
Facultad de Ciencias Administrativas - UPSE.

Presente.-

De mi consideración:

Yo, Mario Fernando Plaza Barzola con cédula de identidad # 0917646184 en mi calidad de GERENTE de la empresa MEDOC "Medicina Ocupacional del Ecuador" con RUC 0993184039001, domiciliado en la Cdla. Francisco de Orellana Mz 42 Sl 9 y 10, reciban cordiales saludos de quienes conformamos esta institución de servicio de Medicina Ocupacional y a la vez exponemos lo siguiente:

En contestación al Oficio N° UPSE-FCA-EBA-2024, se da por aprobado el requerimiento para que la estudiante Deyalith Yagual Espinoza, realice su proyecto de integración curricular en nuestra institución y brindar cuanta información sea requerida.

**Atentamente**



Nombre: Mario Fernando Plaza Barzola  
Cargo: Gerente General

Medicina Ocupacional del Ecuador - Dirección: Cdla Francisco de Orellana Mz 42  
Solar 3 | Contacto: +593967618509

**Apéndice k. Carta Aval**

Guayaquil, 25 de noviembre del 2024

Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.  
Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría  
Universidad Estatal Península De Santa Elena

En su despacho

Yo, Mario Fernando Plaza Barzola, con cédula de ciudadanía No 0917646184, en calidad de representante legal de la empresa Medicina Ocupacional de Ecuador, ubicada en la Cda Francisco de Orellana Mz42 Sl 9 y 10, provincia del Guayas, permito comunicarle que a petición de la Srta. Deyalith Xiomara Yagual Espinoza, con cédula de ciudadanía No. 0953281961, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se le brindará todas las facilidades para que pueda realizar su trabajo de Integración Curricular denominado "EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA CLÍNICA MEDICINA OCUPACIONAL DEL ECUADOR MEDOCS S.A.: EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO, AÑO 2023"

Sin más que decir me despido con las consideraciones más distinguidas.

  
Atentamente  
Mario Plaza Barzola  
C.I.: 0917646184