



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**“Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Clínica de Ojos
Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima”**

AUTOR: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

TUTOR: Ing. Rita Mayda Zambrano Loo

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

Septiembre, 2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Cevallos Alcívar Dayanna Lisbeth, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto de investigación es **"Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Clínica de Ojos Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 8 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Ing. Rita Zambrano Llor, Mg.
Docente Tutor(a)
Área: Contabilidad y auditoría

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, Cevallos Alcívar Dayanna Lisbeth, con cédula de identidad N.º 0941039745, declaro libre y voluntariamente que el presente trabajo de investigación: “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Clínica de Ojos Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima” es auténtico y de propia auditoría. Por lo que, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, en calidad de autor del trabajo de grado, que ha sido desarrollado para la obtención del título de licenciado en contabilidad y auditoría.

Atentamente,

Dayanna Cevallos Alcívar.

Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, cuyo tema es: **“Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Clínica de Ojos Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima”**.

Presentado por la Srta. **Cevallos Alcívar Dayanna Lisbeth**. De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, constancia que el mencionado Proyecto de Investigación se encuentra aprobado.



Mgs. Nancy Fabiola Pinargote Vásquez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgs. San Andrés Hormaza Dallas Cecilia

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Abg. Néstor Iván Ochoa Soledispa

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios por darme salud, sabiduría y la fortaleza necesaria lograr cada uno de mis metas.

A mi padre, madre y hermanos, pilares incansables de mi vida. Gracias por su esfuerzo inquebrantable y su apoyo incondicional en cada etapa de este camino. Gracias por creer en mí incluso cuando yo mismo dudaba, por siempre estar a mi lado y acompañarme en cada decisión que he tomado a lo largo de mi vida. Por compartir conmigo las largas noches de desvelo, por darme fuerzas con sus palabras de aliento cuando sentía que ya no podía más y pensaba en rendirme. Sus palabras de aliento y su fortaleza me ayudaron a seguir adelante y no desistir hasta cumplir mi objetivo, y su ejemplo me enseñó que con dedicación, sacrificio y perseverancia no hay meta imposible de alcanzar. Este logro no es solo mío es también de ustedes, porque en cada paso que di estuvo presente su amor, su fe y su fortaleza.

A mis abuelos, aunque no estén físicamente entre nosotros, la presencia de ustedes me acompaña en cada paso que doy, gracias por ser esa guía silenciosa que me inspira a seguir adelante. Este triunfo también les pertenece, porque fueron y siguen siendo parte esencial de mi vida.

A Alex Mera, quien, con su paciencia, sabiduría me enseñó no solo a soñar, sino también a perseverar, tu apoyo, tus palabras llenas de aliento y de amor me ayudaron a seguir en los días en que mis fuerzas flaqueaban, tu fe en mí fue uno de los impulso necesario para continuar y lograr una de mis metas.

A mis docentes y amigos, gracias por acompañarme en este proceso con su dedicación, apoyo y palabras de aliento.

Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

RECONOCIMIENTO

Agradezco primordialmente a Dios y a mis padres y demás familiares, quienes me han brindado su apoyo incondicional para llevar a cabo este proyecto de investigación.

Manifiesto mi más profundo agradecimiento a la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en sus aulas.

Mi reconocimiento especial Ing. Rita Loor Zambrano, tutora de tesis, quien con su dedicación y conocimientos supo guiarme para el correcto desarrollo del presente trabajo.

Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL	¡Error! Marcador no definido.
DEDICAtoria	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	3
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Fundamentación teórica	3
1.1.1. Variable independiente – Gestión de cuentas por cobrar.....	3
1.1.2. Variable dependiente – Liquidez	10
1.2. Fundamentación legal	13
1.2.1. Ley Orgánica de Régimen Tributario interno (LRTI)	13
1.2.2. En base a la NIIF para PYMES	14
1.2.3. En base a la NIIF 9 – Instrumentos Financieros	15
1.3. Antecedentes investigativos.....	16
CAPÍTULO II	29
2. DIAGNÓSTICO DE ESTUDIO DE CAMPO	29
2.1. Antecedentes de la empresa	29
2.2. Metodología	32
2.2.1. Tipos de investigación	32

2.2.2. Métodos.....	32
2.2.3. Técnica e instrumento de Recolección de datos	34
2.2.4. Población y muestra.....	34
2.3. Análisis de los resultados.....	36
CAPITULO III.....	44
3. Propuesta.....	44
Presentación de la Propuesta.....	2
4. CONCLUSIONES	47
5. RECOMENDACIONES.....	48
6. Bibliografía.	49
7. Anexos	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la empresa CLINOVITOSA S.A.....	35
Tabla 2. Muestra de la empresa CLINOVITOSA S.A	35
Tabla 3. Matriz de Indicadores de Liquidez	38
Tabla 4. Matriz de Indicadores de Prueba Ácida	38
Tabla 5. Matriz de Indicadores de Gestión	39
Tabla 6. Matriz de Indicadores de Gestión	39
Tabla 7. Estados Financieros año 2022 y 2023.....	40
Tabla 8. Análisis financiero de estado de resultados	42
Tabla 9. Procedimiento para Créditos.....	3
Tabla 10. Políticas de Créditos	4
Tabla 11. Procedimientos para cobros	5
Tabla 12. Procedimientos Jurídicos	7
Tabla 13. Procedimientos de Cuentas por Cobrar.....	8
Tabla 14. Procedimiento de cuentas incobrables	9
Tabla 15. Entrevista al Gerente.....	53
Tabla 16. Entrevista al Contador.....	55
Tabla 17. Entrevista al Auxiliar	57
Tabla 18. Tabla de observación directa	59

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo de investigación analizar la gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa CLINOVITOSA S.A., ubicada en la ciudad de Manta, dedicada a brindar servicios oftalmológicos. Se observaron deficiencias en los procedimientos de cobranza, falta de políticas crediticias formalmente establecidas y un seguimiento deficiente a la cartera vencida, originando el aumento de la morosidad, lo que ha impedido la capacidad de la empresa para cumplir a tiempo con las obligaciones financieras a corto plazo. Esta investigación se la realizó bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptiva, se emplearon los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, utilizando para la recolección de información las técnicas de entrevista y observación, lo que permitió examinar la situación actual de la cartera vencida, detectando debilidades concretas en la gestión de las cuentas por cobrar. En ese sentido, con los resultados obtenidos, se diseñaron políticas crediticias y mecanismos de recuperación de cartera centrados en mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, mediante estrategias que promoverán la optimización y fortalecimiento de la liquidez, asegurando la sostenibilidad operativa y la capacidad de respuesta ante las necesidades del entorno, garantizando la continuidad comercial de la empresa.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, liquidez, gestión financiera, cartera vencida, política de crédito, cobranza, flujo de efectivo.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the company CLINOVITOSA S.A., located in the city of Manta, which provides ophthalmological services. Deficiencies in collection procedures, a lack of formally established credit policies, and poor monitoring of the overdue portfolio were observed, leading to an increase in delinquency, which has hindered the company's ability to timely meet its short-term financial obligations. This research was conducted using a descriptive qualitative approach, employing inductive, deductive, analytical, and synthetic methods, using interview and observation techniques to collect information. This allowed us to examine the current situation of the overdue portfolio, detecting specific weaknesses in accounts receivable management. In this regard, based on the results obtained, credit policies and portfolio recovery mechanisms were designed, focusing on improving accounts receivable management through strategies that will promote the optimization and strengthening of liquidity, ensuring operational sustainability and the ability to respond to environmental needs, thus guaranteeing the company's commercial continuity.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, financial management, overdue portfolio, credit policy, collections, cash flow.

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar representan un rubro importante en el capital de trabajo de las empresas, convirtiéndose muchas veces en un elemento esencial para la sostenibilidad financiera. Algunos estudios muestran que una deficiente administración en estas cuentas incrementa el riesgo del deterioro del flujo operativo del efectivo, afectando de manera negativa el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

A nivel general, muchas de las empresas que operan bajo esquemas de financiamiento con crédito directo a los clientes, enfrentan complejidades particulares en la administración de las cuentas por cobrar por la ausencia de políticas crediticias formales, débil cultura de cobranza y limitada digitalización de los procesos financieros, generando así, acumulación de cartera vencida, afectación en los ciclos de liquidez y una creciente dependencia de capital externo para cubrir gastos operativos.

Bajo este contexto, el objetivo de esta investigación es analizar la gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa CLINOVITOSA S.A., definiéndose como variable independiente las cuentas por cobrar, y la liquidez como variable dependiente.

Este estudio es de enfoque cualitativo y de carácter descriptivo, empleándose los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, utilizando para la recolección de información las técnicas de entrevista, observación y revisión documental, aplicada a la muestra seleccionada de manera no probabilística por conveniencia de la población compuesta por el área administrativa y contable, que incluye al gerente, contador y auxiliar contable.

La información obtenida permite realizar un análisis de la situación financiera que revela prácticas empíricas en el otorgamiento de crédito, falta de políticas para la administración de cartera, lo que deriva una afectación directa a los indicadores de liquidez. En los indicadores esta situación plantea la necesidad de evaluar de manera integral los procesos crediticios y contables vinculados a este rubro con la finalidad de proponer medidas correctivas basadas en criterios técnicos y normativos, tales como: establecer políticas para el otorgamiento de crédito a clientes; definir procedimientos técnicos para la evaluación, registro y seguimiento de las cuentas por cobrar; determinar lineamientos para la recuperación de cartera vencida; plantear mecanismos de provisión y castigo de cuentas incobrables.

En ese sentido, para ayudar a mitigar la problemática presentada en esta investigación, se propone diseñar un manual de políticas y procedimientos enfocado en la mejora de la gestión

de las cuentas por cobrar en CLINOVITOSA S.A., con la finalidad de brindar un aporte técnico, que fortalezca los procesos administrativos y contables para la adecuada administración del capital de trabajo, que incide directamente en la liquidez de la empresa.

CAPÍTULO 1

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórica

1.1.1. *Variable independiente – Gestión de cuentas por cobrar*

1.1.1.1. *Gestión*

Murillo y Palacios (2022), mencionan que la gestión es un proceso integral que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos, y actividades dentro de una institución. De igual manera, Latorre et al. (2021), plantean que consiste en la coordinación de procesos de trabajo de una organización, en donde se distribuyen y articulan roles, tareas y funciones diferenciadas, resalta que la gestión implica una dimensión colectiva y organizativa, crean niveles de responsabilidad que permiten articular esfuerzos para alcanzar las metas propuestas.

Ambos autores definen un proceso estructurado que busca alcanzar objetivos institucionales mediante el uso eficiente de recursos, sin embargo, presentan enfoques complementarios, uno enfatiza una visión técnico-administrativa y el otro propone un punto de vista más organizacional y social, centrada en la coordinación de roles y procesos de trabajo.

1.1.1.2. *Cuentas por cobrar*

Según Cabrera (2021), las cuentas por cobrar se pueden localizar dentro de los activos corrientes para determinar la liquidez de toda empresa, considerando que su recuperación no supera un año, se generan por los créditos concedidos a los clientes al momento de realizarse las ventas del bien o servicio. Por su parte, Murillo y Palacios (2022), señala que las cuentas por cobrar representan créditos otorgados a los clientes, al permitirles un plazo determinado para cancelar los bienes o servicios adquiridos, después de haberlos recibido, esta perspectiva destaca que, aunque las empresas prefieren ventas al contado, las presiones competitivas las llevan a ofrecer crédito para aumentar las ventas.

A través de las cuentas por cobrar las organizaciones conservan un flujo de caja saludable, se comprende que son cuentas que representan recursos económicos, propiedades y derechos de la empresa que permiten adquirir un beneficio en un corto plazo y que depende de la adecuada gestión de cobranza de una entidad.

Según Zapata (2021), “los préstamos y cuentas por cobrar son derechos a recibir efectivo u otro activo financiero, originados por la venta de bienes o la prestación de servicios, o por la entrega de efectivo bajo determinadas condiciones de pago” (p. 171), este tipo de activos debe gestionarse mediante políticas claras de crédito y recuperación para evitar riesgos de incobrabilidad que afecten los resultados financieros de la entidad.

Las cuentas usuales de este grupo citadas por Zapata son:

- Cuentas por cobrar cliente.
- Anticipos de remuneraciones y préstamos a trabajadores.
- Anticipos de dividendos y préstamos a trabajadores.
- Anticipos de mutuo a compañías relacionadas
- Anticipos a proveedores y prepagos.
- Anticipo de impuestos y retenciones en la fuente por cobrar. (p.71)

1.1.1.3. Controles básicos para conceder créditos: proceso y control exigible

El crédito concedido a los clientes constituye un instrumento comercial que puede fortalecer las ventas, pero también representa un riesgo financiero sino se administra con controles adecuados, por ello, el proceso de otorgamiento de crédito debe ir acompañado de procedimientos sistemáticos que aseguren la evaluación, aprobación, documentación y seguimiento de las cuentas por cobrar.

Según Zapata (2021), “el crédito no debe otorgarse sin una evaluación previa del cliente; es necesario conocer su historial de pago, capacidad financiera y compromiso formal mediante documentos firmados”, implica implementar controles internos que permitan minimizar el riesgo de incobrabilidad y proteger la liquidez de la empresa.

Hernández et al. (2022) señalan que “los procesos de control administrativo deben establecer políticas claras para autorizar ventas a crédito, definir montos máximos y plazos, así como registrar adecuadamente las condiciones del exigible en el sistema contable y de cartera” (p. 295).

Etapas del proceso para conceder créditos

- Solicitud de crédito y entrega de documentación (copia de cédula, referencias comerciales, situación tributaria).

- Análisis financiero del solicitante (capacidad de pago, historial de cumplimiento).
- Evaluación y aprobación interna (según políticas de riesgo definidas por la empresa).
- Formalización del crédito mediante contrato o factura negociable.
- Registro contable del crédito concedido.
- Seguimiento, recordatorio y control del vencimiento.
- Acciones de cobranza preventiva o correctiva si se presentan retrasos.

1.1.1.4. Cuentas por cobrar clientes

Las cuentas por cobrar a clientes representan derechos exigibles derivados de las ventas a crédito de bienes o servicios, y constituyen una parte esencial del activo corriente de una empresa, para Hidalgo y Robles (2024), corresponde a los montos pendientes de pago como resultado de adquisiciones de bien o servicios que mantienen los clientes, son cuentas que están considerada como un activo y la recuperación se prevé en un plazo menor a un año. Por otro lado, Díaz & Flores (2020), afirman que la ineficiencia de las cuentas puede generar cuellos de botellas financieros, lo que afecta al capital de trabajo y fuerza a las empresas a recurrir a financiamiento externo, incrementando sus costos financieros.

Las cuentas por cobrar a clientes son derechos de cobro derivados por ventas a crédito, que constituyen activos circulantes fundamentales para la liquidez empresarial, relacionadas directamente con la concesión de crédito y la generación de cuentas por cobrar, con efecto en el capital de trabajo.

1.1.1.5. Valoración de préstamos y cuentas por cobrar

Es un proceso contable que determina el importe al que estos activos deben registrarse inicialmente y cómo deben ser medidos posteriormente en los estados financieros, valoración que tiene como propósito reflejar de manera fiel y razonable el valor económico de los derechos exigibles que posee la empresa.

Valor inicial 170: De acuerdo con Zapata (2021), “el valor inicial de los préstamos y cuentas por cobrar corresponde al importe nominal de la transacción, es decir, al valor pactado en el contrato o factura al momento de la operación”. Dicho valor constituye la base para el registro contable de los derechos exigibles y debe estar debidamente respaldado por la documentación correspondiente (factura, contrato, pagaré, entre otros).

Valor razonable: Zapata (2021) explica que “el valor razonable es el monto que se espera recibir por el activo, considerando las condiciones de mercado vigentes a la fecha de su valoración”. Es clave en la medición posterior de los activos financieros, ya que permite reflejar el valor actual esperado de recuperación de las cuentas por cobrar, ajustado por el riesgo de incobrabilidad y otras variables del entorno.

1.1.1.6. Gestión de cuentas por cobrar

Siguiendo el criterio, propuesta y definición de Cabrera (2021) la gestión de la cuenta por cobrar hace referencia al conjunto de políticas, procedimientos, estrategias que implementan las empresas y el/la ingeniero/a para poder administrar las cuentas por cobrar y lograr el cobro a los plazos estipulados de las ventas realizadas en un sistema de cuentas a plazo o ventas a plazo. De la misma manera, Vera del Pozo (2020) aclara que gestionar las cuentas por cobrar implica establecer políticas de crédito y cobro adecuadas, lo que posteriormente genera saldos pendientes que deben ser controlados y recuperados.

Este proceso busca optimizar el otorgamiento de crédito como su recuperación, para obtener una administración más efectiva de los ingresos esperados con una cobranza oportuna, resultando fundamental para mantener una estabilidad financiera de la empresa.

1.1.1.7. Cuentas incobrables

Según Pico (2023), las cuentas incobrables representan pérdidas potenciales que no se han materializado, sin embargo, es esencial que los estados financieros reflejen de manera razonable la situación económica de la empresa. Mientras que Vásquez (2021), las define como aquellas que la empresa no logra recuperar como, por ejemplo, una transacción de venta a crédito, es decir, estas cuentas corresponden a un monto del valor total de las ventas que los deudores no llegan a cancelar.

La provisión de cuentas incobrables se realiza en cuanto al porcentaje promedio de aquellos créditos que son incobrables, siendo una estrategia para ayudar a que la empresa pueda compensar ciertas deudas que no pueden ser canceladas en su totalidad por algún motivo que impide su pago.

1.1.1.8. Provisión cuentas incobrables

Grados y Medina (2023), afirman que no solo representa un gasto contable, sino que también es una estrategia financiera que permite a las empresas prepararse ante escenarios

adversos en su ciclo de cobranza, ayudando a mantener la estabilidad operativa y fortalecer los controles internos de crédito, criterio que refuerza la importancia de implementar políticas de crédito formales, acompañadas de mecanismos de evaluación periódica de los saldos por cobrar.

Las empresas que otorgan algún tipo de crédito están sujetas a que no se pueda recuperar, lo que implica un riesgo. Es por ello, que antes de aprobar cualquier operación a crédito deben estipularse políticas claras que orienten el proceso, con el propósito minimizar los riesgos de incobrabilidad (Baquerizo Gómez, 2021).

- 1) El registro de la provisión para cuentas incobrables demandará un gasto en la cuenta de resultados, así, también se deberá reconocer la contrapartida de la cuenta "provisión de cuentas incobrables" como si fuera una cuenta de valuación (reducción) del activo en la cuenta de balance, así, por ese motivo se presenta un valor neto de las cuentas por cobrar más realista.
- 2) Para determinar el importe de esa provisión se hace necesario un análisis exhaustivo del riesgo de cobro de cada una de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta, por una parte, el vencimiento y la capacidad económica del cliente.
- 3) En el ámbito fiscal, la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LRTI) del Ecuador, establece que es deducible el 1% de los créditos comerciales otorgados durante el ejercicio sin que la acumulación de provisión pueda ser superior al 10% de la cartera total; esto es, esta limitación en la deducibilidad es mucho más restrictiva que la que produce el reconocimiento contable pleno (Baquerizo Gómez, 2021).

1.1.1.9. Métodos técnicos para la provisión de cuentas incobrables

Son herramientas fundamentales que permiten estimar de forma razonable las pérdidas esperadas por cuentas que posiblemente no serán recuperadas, garantizando así la presentación fiel de los estados financieros, con estas metodologías ayudan a las empresas a anticiparse al impacto negativo que dichas cuentas puedan tener sobre su liquidez y a establecer reservas contables adecuadas, y estas son:

1. **Método estadístico:** Conforme con Moreno (2023), indica que se basa en el análisis de tendencias históricas y permite establecer un coeficiente promedio que refleja la probabilidad de impago dentro del portafolio crediticio, su simplicidad y adaptabilidad lo convierten en una herramienta útil para empresas con patrones de comportamiento financiero estables.

2. **Método de antigüedad de saldo:** Como menciona Moreno (2023), permite analizar con mayor profundidad el comportamiento de la cartera de clientes, con el fin de clasificar las cuentas por cobrar según el tiempo que tienen pendientes, facilita la identificación de niveles de riesgo asociados a cada grupo, lo que a su vez permite aplicar provisiones a la realidad financiera de la empresa.

Tanto el método estadístico y de antigüedad de saldos, utilizados para estimar provisiones contribuyen a realizar un cálculo más técnico y fundamentado, conforme a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, específicamente en la NIIF 9, que plantea la necesidad de reconocer las pérdidas esperadas desde el momento en que se registra el activo financiero, para fortalecer la gestión preventiva y la transparencia del riesgo crediticio.

1.1.1.10. Baja de cuentas incobrables

Consiste en eliminar del registro contable aquellas cuentas por cobrar que se consideran irrecuperables, reflejando una pérdida para la empresa, tal como lo indica Ponce (2021), esta medida se adopta cuando no existen más opciones posibles de cobro, ni una expectativa razonable de recuperación, implica reconocer un resultado negativo, acción necesaria para depurar los estados financieros y presentar una imagen fiel de la situación patrimonial y sobrevalorar el activo corriente. De igual modo, Campos (2024) señala que la baja de cuentas incobrables se refiere al reconocimiento contable definitivo de aquellas deudas que, tras múltiples intentos de recuperación, se catalogan como incobrables y se eliminan del balance.

La baja de cuentas incobrables representa la depuración contable de activos irrecuperables, permitiendo reflejar una imagen fiel de la situación financiera, el aspecto operativo (agotamiento de las gestiones de cobro) y su repercusión en los estados financieros, así como la dimensión comunicacional y de transparencia contable, destacando la importancia de la calidad de la información.

1.1.1.11. Recuperación de cuentas incobrables

Según Campos (2024), señala que este tipo de recuperación se registra como un ingreso extraordinario, porque representa un valor que no estaba previsto dentro de las proyecciones financieras iniciales. Por otro lado, Baquerizo (2021), destacan que implica reintegrar al flujo de efectivo montos considerados previos como pérdidas, que refuerza lo de mantener una

adecuada gestión post-baja, incluye acciones legales para facilitar la recuperación de estos valores con el tiempo.

Desde una visión integral, la recuperación de cuentas incobrables no solo implica un ajuste financiero positivo, sino también una lección de mejora en los procedimientos de cobranza y en el seguimiento post-baja, lo que puede traducirse en políticas más eficientes y en una reducción futura del riesgo crediticio.

1.1.1.12. Riesgo de crédito

Para Samaniego (2022), define riesgo de crédito como la probabilidad de tener pérdidas en el proceso del no cumplimiento por falta de pago de un cliente por la adquisición de un bien o servicio, mientras que García (2020) consideran clave el análisis del riesgo crediticio para la toma de decisiones tanto económicas y financieras, debido a que, al incrementar el volumen del financiamiento, crece el riesgo y conforme con la falta de pago influye negativamente en la liquidez de la empresa.

El riesgo crediticio es la eventualidad que no se realice efectivo el cumplimiento de una deuda específica, como lo pactado en un instrumento financiero, dada por razones como la falta de solvencia, pérdidas de la empresa, etc., siendo necesario realizar provisiones contables, como también las posibles acciones legales o sanciones que correspondan.

1.1.1.13. Clases de riesgos y créditos

Conforme el enfoque en el que se evalúan los riesgos crediticios, Samaniego (2022), los diferencia en diferentes tipos en el ámbito financiero, las distingue en:

- Riesgo de migración: Es la creación de un posible crédito bajo, en donde se verá afectado los activos por deterioro dado la rapidez de probabilidad incobrable.
- Riesgo de impago: Se refiere a una pérdida donde si una de las partes acordadas en la transacción financiera no cumple con el pago establecido, en pocas palabras, ingreso en las provisiones por pérdidas.
- Riesgo de exposición: Menciona la preocupación por los pagos futuros, por motivos de las fluctuaciones del mercado o las misma del cliente adeudado.
- Riesgo de recupero: Surgirá el riesgo de liquidez en el caso que se presente garantías asociadas a la operación.

1.1.2. Variable dependiente – Liquidez

1.1.2.1. Liquidez

Torres y Gómez (2020), mencionan que liquidez significa la capacidad que tiene un activo para cumplir con sus obligaciones al final de un periodo de tiempo. De la misma forma, Cabrera (2021), señala que la liquidez es un indicador financiero que mide la suficiencia de los recursos líquidos disponibles para cubrir los pasivos a corto plazo, y que su análisis permite identificar posibles riesgos de insolvencia, destaca que una gestión adecuada del capital de trabajo es esencial para mantener niveles óptimos de liquidez que garanticen la estabilidad operativa.

Desde una perspectiva analítica, la liquidez es una variable crítica en la toma de decisiones financieras, no solo porque garantiza el cumplimiento de las obligaciones, sino también porque revela el nivel de autonomía financiera de una empresa frente a escenarios imprevistos.

1.1.2.2. Riesgos de la liquidez

Según Ramírez y Maldonado (2020), indican que el riesgo de liquidez se enfoca en la probabilidad de una empresa tenga como dificultad la conversión de sus activos en efectivo de manera rápida para cumplir con sus obligaciones financieras inmediatas, al igual que, García (2020), confirma que es una amenaza latente cuando la empresa no cuente con recursos líquidos que puedan cubrir sus obligaciones a corto plazo, por mala gestión en el flujo de caja, retrasos en la recuperación de cuentas por cobrar o una mala planificación del capital de trabajo.

Llevar un control de la liquidez no solo implica monitorear constantemente los diferentes niveles de efectivo o activos líquidos que compone la empresa, se debe anticipar y garantizar también las futuras posiciones financieras.

1.1.2.3. Ratios financieras de liquidez

Bravo (2021), indica que es un indicador para medir la generación de efectivo a partir de sus recursos disponibles, evalúa la capacidad de una empresa para convertir sus activos corrientes en efectivo y así cubrir sus pasivos a corto plazo. Permite a las empresas identificar posibles riesgos de insolvencia a corto plazo y tomar decisiones estratégicas para reforzar su posición financiera, siendo un pilar para planificar de manera efectiva el manejo del capital de trabajo.

- **Liquidez Corriente**

Este indicador muestra la capacidad que tiene la entidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo mediante una división entre el activo corriente de la empresa y su pasivo corriente. El criterio óptimo de medición del indicador es 1, en cuanto sea más alto sea el resultado, significa que la organización puede cumplir con sus obligaciones en el corto plazo, mas, sin embargo, un índice demasiado elevado también puede reflejar que existe una gestión desbalanceada del efectivo. La fórmula de la liquidez corriente es la siguiente:

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

- **Prueba acida**

Se utiliza para verificar la liquidez de la organización sin tomar en cuenta su inventario. El criterio optimo de medición debe ser lo más cercano a 1, sin embargo, esta medida tiene variaciones dependiendo del tipo de empresa, y la importancia que le dan a sus inventarios. La fórmula adecuada para indicar la prueba ácida es:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

1.1.2.4. Ratios de gestión

Las ratios de gestión, también conocidos como indicadores de actividad o eficiencia, son herramientas financieras que miden el grado de efectividad con el que una empresa administra sus activos y recursos para generar ingresos y sostener su operación. Las ratios de gestión permiten evaluar la capacidad de la organización para convertir sus activos en ventas y controlar elementos clave como inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, identificando posibles ineficiencias en el uso del capital:

- **Ratio de cuentas por cobrar**

Este indicador permite conocer cuantas veces, dentro del periodo contable, una empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo, es decir, las frecuencias con la que transforma estos activos en liquidez. Permite una visión sobre la eficacia con la que se administran los recursos dentro de la organización. La ratio RCC, evalúa el nivel de eficiencia en el manejo de los activos circulantes,

permitiendo determinar el ritmo de recuperación de la cartera en un tiempo determinado, para evaluar:

- La eficiencia en la gestión de cobros y concesión de créditos.
- La solidez financiera y capacidad de respuesta de la empresa.
- El aprovechamiento óptimo de los recursos internos disponibles.

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

- **Ratio del periodo medio de cobranza**

El período medio de cobranza es una ratio financiera que forma parte de los indicadores de gestión o actividad, mide el número promedio de días que tarda la empresa en recuperar el efectivo proveniente de sus ventas a crédito. En otras palabras, permite conocer el tiempo que los recursos permanecen inmovilizados en cuentas por cobrar antes de convertirse en efectivo disponible.

Según Torres y Gómez (2020), “el período medio de cobranza es una herramienta clave para evaluar la eficiencia de la política de crédito de la empresa y su capacidad para convertir las ventas en flujo de caja real, sin comprometer la liquidez”.

$$\text{Período Medio de Cobranza} = (\text{Cuentas por cobrar} * 365) / \text{Ventas}$$

1.1.2.5. Impacto de la eficiencia operativa en la liquidez

Según Torres y Gómez (2020), aclaran que la eficiencia operativa influye de manera directa en la liquidez de la empresa al reducir costos, acelerar el ciclo operativo y optimizar el uso de recursos disponibles, por su parte, Vásquez (2021), define el impacto de la eficiencia como la capacidad de usar sus recursos humanos, financieros y materiales, de manera que incide en la liquidez al liberar flujos de efectivo que son destinados al cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.

La relación que hay entre eficiencia operativa y liquidez es importante, si una empresa que produce mas con menos recursos estabiliza su flujo de caja, evitando riesgos financieros y mejorando historial crediticio, siendo fundamental considerar el implementar procesos internos para mantener niveles adecuados de liquidez.

1.2. Fundamentación legal

1.2.1. Ley Orgánica de Régimen Tributario interno (LRTI)

En base a la LRTI, Art. 10, numeral 11:

“Las provisiones para créditos incobrables generado por operaciones del giro ordinario del negocio, afectadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentre pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias aso como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los limites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realiza con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento” (LRTI, 2004)

Conforme a la RLRTI, explica las condiciones de cuando se da de baja los créditos incobrables:

“Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada (Art. 28, numeral 3)

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituye las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación financiera establezca” (RLRTI, 2025).

“Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que exceden los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” (LRTI, 2004).

1.2.2. En base a la NIIF para PYMES

En particular, el apartado 11 de la NIIF para las PYMES aborda el reconocimiento y medición de los instrumentos financieros básicos, donde se incluyen las cuentas por cobrar comerciales. Dichas cuentas deben ser reconocidas como activos financieros al momento que la empresa tiene el derecho a recibir efectivo derivado de una transacción, la medición inicial se hace al valor razonable, y posteriormente, al costo amortizado usando el método del interés efectivo, garantizado que el valor registrado sea representativo de la realidad económica del activo.

Dentro del apartado 11.21 de la norma menciona que se debe evaluar en cada fecha de presentación, tal caso de existir evidencia objetiva de que un activo financiero medido al costo amortizado este deteriorado, conforme se identifica el deterioro, debe reconocerse la pérdida en resultados con el tratamiento de cuentas incobrables o de dudosa recuperación.

Otro apartado importante es el 11.34 que establece que el activo financiero debe eliminarse del estado de situación financiera cuando expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo asociados, el cual justifica la baja de cuentas incobrables cuando resulta inviable.

La guía de la NIIF para PYMES explica que para proceder a dar de baja a las cuentas incobrables deben documentarse claramente que no existen expectativas razonables de la recuperación del cobro, al dar de baja un activo financiero deteriorado, se reconoce como una pérdida en el estado de resultados que equivale al monto no recuperables. Que implica un doble impacto:

1. La reducción del activo (cuentas por cobrar)
2. El reconocimiento del gasto correspondiente en resultados (pérdida por incobrabilidad)

1.2.3. En base a la NIIF 9 – Instrumentos Financieros

La NIIF 9 establece los principios para el reconocimiento, medición, deterioro y baja de activos financieros.

El párrafo 4.1.2 de la NIIF 9 indica que las cuentas por cobrar deben medirse al costo amortizado, siempre que la empresa mantenga estos activos con el propósito de recibir flujos de efectivo contractuales, correspondientes exclusivamente al capital e intereses.

Asimismo, la NIIF 9 reemplaza el antiguo enfoque de deterioro basado en pérdidas incurridas por un modelo de “pérdida esperada”, implicando registrar provisiones de cuentas incobrables desde el momento inicial del reconocimiento del activo. El párrafo 5.5.17 establece que, para activos como las cuentas por cobrar comerciales, la entidad puede aplicar el enfoque simplificado, que no requiere seguir el cambio del riesgo de crédito, sino que permite calcular directamente la pérdida esperada de por vida.

Por otra parte, el tratamiento contable de la baja de cuentas incobrables, tratada en esta tesis como una acción necesaria para depurar los activos, se fundamenta en el párrafo 5.4.1 de la NIIF 9, establece que un activo financiero debe darse de baja cuando se extingan los derechos contractuales a los flujos de efectivo asociados. Esto ocurre cuando, después de realizar todas las gestiones razonables de cobranza, se determina que no existe expectativa realista de recuperación. En tal caso, la empresa debe eliminar la cuenta del balance y reconocer la pérdida correspondiente.

1.3. Antecedentes investigativos

1.3.1. Antecedente Investigativo 1

Título: Gestión de Cuentas por Cobrar Aportes de Socios y su Incidencia en la Liquidez de la Compañía de Transporte Pesado DARMAYEXPRESS S.A., en el periodo 2022.

Año: 2024

Autor: Campos Méndez Mayerli Lucia

Universidad: Pontifica Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo

Resumen: Según Campos (2024), esta investigación tiene como objetivo determinar la importancia del manejo de las cuentas por cobrar conforme al aporte de socios y su efecto en la liquidez en DARMAYEXPRESS S.A., dirigida a la debilidad e ineficiencia de las políticas de cobranza y su falta de carencia a una base de datos actualizada, dificultando su recuperación de cartera. Se utilizó una metodología con enfoque mixto, de tipo descriptivo, con técnicas como la entrevista, encuesta y observación directa a una muestra de 48 personas, resultados revelaron que a pesar de las deficiencias en la gestión de cobranzas la empresa mantiene una liquidez gracias a los ingresos de transporte, además, se evidencia un bajo nivel de rotación de cartera en un promedio de 578 días. Como propuesta, se planteó acciones correctivas tales como la implementación de nuevas políticas de cobro, acuerdos de pago, uso de herramientas tecnológicas, obteniendo una adecuada gestión para garantizar la liquidez de la empresa, así como para fortalecer su sostenibilidad financiera.

Criterio: La investigación tiene un aporte significativo en el estudio de la gestión financiera del sector de transporte, la principal enseñanza de este caso es cómo una deficiente gestión de cuentas por cobrar, aun con presencia de ingresos operativos, puede deteriorar la capacidad de recuperación de cartera y reducir el margen de maniobra financiera de la empresa. Es

evidente que contar con ingresos no es suficiente si estos no se transforman oportunamente en efectivo, la falta de políticas formales y herramientas tecnológicas en los procesos de cobranza derivó en una rotación de cartera sumamente baja (578 días), reflejando una liquidez restringida que, de no corregirse, comprometería el funcionamiento a corto plazo.

1.3.2. Antecedente Investigativo 2

Título: Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de la Distribuidora WALTER CAICEDO S.C.C., Periodo 2017 – 2018.

Año: 2020

Autor: Vera Véliz Eva Lucía

Universidad: Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Resumen: El objetivo de esta investigación por Vera (2020), fue evaluar cómo las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la Distribuidora Walter Caicedo S.C.C. en el año 2017-2018, enfocada en la alta tasa de cartera vencida y la inexistencia de políticas claras para el manejo del crédito y cobranza, donde se generó un impacto negativo en la liquidez de la entidad. Se aplicó una metodología descriptiva con un enfoque inductivo, desde la aplicación de entrevistas directamente, observaciones directas y revisión documental, específicamente de los estados financieros, teniendo como resultados débiles controles internos, la falta de seguimiento en los procesos de cobranza y una administración deficiente del crédito otorgado limitando su propia disponibilidad del efectivo. Es así que la solución fue plantear la implementación de políticas de crédito y cobranzas que sean claras, el seguimiento sistemático de las cuentas por cobrar y una cultura organizacional orientada al control del financiero, determinando que la falta de gestión eficaz de las cuentas por cobrar afecta la liquidez de la organización, siendo

necesario establecer un sistema estructurado y bien monitoreado mejorando así la situación financiera de la empresa.

Criterio: La tesis propuesta por Vera deja nítidamente expuesta la falta de políticas de crédito y el mal control de la cartera en cobranza fuertemente ligados a la liquidez de una empresa comercial, como la alta morosidad sólo suficiente para llevar a la empresa límite de operar con recursos financieros limitados, ya que le cuesta hacer los pagos ordinarios si ser lo suficientemente flexible en la toma de decisiones operativas. Se hace evidente el riesgo de no reconocer a tiempo los efectos financieros derivados de hacer un manejo empírico del crédito, las cuentas por cobrar se pueden convertir sin dificultades en pasivos ocultos, siendo fundamental tener una cultura financiera que permita manejar el efectivo y la recuperación oportuna para hacer viable la operatividad y la rentabilidad de la empresa.

1.3.3. Antecedente Investigativo 3

Título: Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio L.T.D.A.

Año: 2021

Autor: Larreategui Lalangui Erika Juanita

Universidad: Universidad Señor de SIPÁN

Resumen: El trabajo desarrollado por Larreategui (2021), tuvo como finalidad determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio Ltda. durante el año 2019, detectando una inadecuada administración de las cuentas por cobrar, lo que generaba falta de liquidez, dificultando el cumplimiento de obligaciones financieras a corto plazo como pago a proveedores, planilla e impuestos. Para ello se aplicó una metodología de tipo básica, de diseño no experimental y enfoque

cuantitativo, con encuestas dirigidas a una muestra de 71 socios y análisis documental de los estados financieros. Los resultados pusieron de manifiesto que existía una mala gestión de las cuentas por cobrar, una morosidad elevada y, además, un bajo nivel de liquidez, lo cual permitiría plantear políticas de cobranza adecuadas, un monitoreo constante de las cuentas por cobrar, capacitación del personal responsable y la consideración de los indicadores financieros como un mecanismo de control. Al final los resultados confirmaron que una ineficiente gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto negativo y significativo sobre la liquidez de la cooperativa, lo que pone en riesgos la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

Criterio:

Este estudio es relevante por demostrar el impacto directo que tiene la mala administración de cuentas por cobrar en organizaciones solidarias, donde el flujo de efectivo es limitado, la dificultad para cubrir planillas, proveedores e impuestos refleja un ciclo de disponibilidad financiera quebrado, a mi juicio, este caso es un claro ejemplo de cómo la gestión deficiente de cartera afecta no solo la liquidez, sino también la confianza de los socios y la sostenibilidad de la cooperativa, además, de que valoro que se planteen acciones de mejora como la capacitación del personal y el uso de indicadores financieros, que deberían ser replicados en instituciones similares.

1.3.4. Antecedente Investigativo 4

Título:	Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa ASP SYSTEM SAC. De Chorrillos Lima, 2020.
Año:	2022
Autor:	Grados Denegri Sara Julia; Medina Pérez Yoselin Lucía
Universidad:	Universidad Autónoma del Perú

Resumen:

De acuerdo con Grados & Medina (2023), el objetivo del estudio fue determinar como la gestión de cuentas por cobrar afecta la liquidez de la empresa ASP System SAC., abarcando un problema en una administración deficiente de la cartera de clientes, donde no se realizaban análisis previos al otorgamiento de créditos ni un adecuado seguimiento a las cobranzas, afectando negativamente el cumplimiento de sus obligaciones. Se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y diseño no experimental, se utilizó como técnica principal la encuesta, dirigida a los colaboradores de diversas áreas de la empresa, y se emplearon herramientas estadísticas (SPSS) para el procesamiento de los datos. En los resultados evidenciaron una correlación significativa ($r=0.655$) entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez, confirmando que la ausencia de políticas claras de crédito y cobranza incide en la disminución de liquidez, su solución planteada incluyó la implementación de estrategias de evaluación crediticia, seguimiento de vencimientos y control sistemático de los flujos de efectivo, indicando que mejorar la gestión de cuentas por cobrar contribuiría a optimizar el flujo de caja y fortalecer la capacidad de pago de la empresa.

Criterio:

Se evidencia que al no realizar los análisis de riesgos crediticios, ni un seguimiento efectivo de los cobros, se generó una negatividad significativa en la liquidez de la empresa, con las herramientas aplicadas se confirma una correlación alta entre gestión de cuentas por cobrar y liquidez, se demuestra como el desorden administrativo en el otorgamiento de crédito puede convertirse en una amenaza para la solvencia de la empresa, teniendo un aporte muy bueno como propuesta que incluye una evaluación crediticia y control de vencimientos.

1.3.5. Antecedente Investigativo 5

Título: Gestión de Cuentas por cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa ICONTEC del Perú S.R.L., en el Distrito de Miraflores - 2020.

Año: 2021

Autor: Rosas Samillán Alexandra Rubi; Ochante Sanchez Katherine Norma

Universidad: Universidad Autónoma del Perú

Resumen: Conforme al trabajo de Rosas & Ochante (2021), el objetivo fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar afecta en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores durante el año 2020, a raíz de un deficiente control en los procesos de crédito y cobranza, la empresa enfrentaba una elevada cartera vencida que comprometía seriamente su liquidez, dificultando así el cumplimiento de obligaciones tributarias, laborales y legales. Se optó por una investigación de tipo descriptiva-explicativa con un diseño transversal y enfoque cuantitativo, aplicando encuestas al total de colaboradores de las áreas clave de la empresa y análisis documental de sus registros financieros, como resultados demostraron una correlación directa entre la inadecuada gestión de cuentas por cobrar y niveles bajo de liquidez, destacándose factores como la ausencia de evaluación crediticia previa, el desconocimiento de políticas formales y la falta de seguimiento a los clientes morosos, se contempló el establecimiento de políticas crediticias claras, procedimientos de cobranza estructurados y la capacitación del personal, se indica por ultimo que una adecuada gestión de cuentas por cobrar es determinante para mantener niveles óptimos de liquidez y asegurar la continuidad operativa de la empresa.

Criterio: Este antecedente demuestra cómo una empresa comercial con crecimiento sostenido puede ver comprometida su estabilidad financiera cuando no se implementan controles adecuados sobre la

gestión de su cartera, la falta de análisis previo para otorgar crédito, así como el desorden en la recuperación de saldos vencidos, provocaron un aumento de cuotas incobrables que termino afectando la liquidez operativa. Por ende, vemos que este caso refuerza la idea de que el crecimiento sin control genera más riesgos que beneficios, la empresa fue forzada a financiarse externamente, encareciendo sus operaciones, lo cual pudo haberse evitado con un sistema estructurado de cuentas por cobrar.

1.3.6. Antecedente Investigativo 6

Título: Gestión de las Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa FULL CONTACT PUNLICIDAD SAC, San Isidro, 2021.

Año: 2022

Autor: Quezada Velasco Jonathan Anibal

Universidad: Universidad Peruana de las Américas

Resumen: En palabras de Quezada (2022), la finalidad del estudio fue establecer la igualdad entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Full Contact Publicidad SAC., el problema identificado radicó en la deficiente administración del crédito y cobranza, lo cual afectaba directamente la capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, para alcanzar este objetivo, se empleó un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 8 trabajadores del área administrativa y contable, aplicándose encuestas estructuradas y el análisis de documentos como informes de ventas, estados financieros y reportes de cobranza. Los resultados arrojaron que existía una relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez, evidenciando prácticas ineficientes en el seguimiento de morosidad, ausencia de políticas claras y baja rotación de las cuentas, como propuesta del autor incluyó la implementación de políticas de crédito

estandarizadas, un sistema de monitoreo constante y capacitación del personal responsable, en definitiva, el estudio debe mejorar la gestión de las cuentas por cobrar dado que es esencial para incrementar la liquidez y fortalecer la estabilidad financiera de la empresa.

Criterio: Se demostró como la falta de conocimiento de políticas contables y financieras llevo a una administración inadecuada de la cartera de clientes, donde se generó pérdidas por falta de recuperación y errores en provisión de incobrables, su impacto fue directo, sin flujos estables, enfrentando dificultades para cubrir sus gastos fijos, y dar a conocer la importancia técnica de la gestión financiera no es suficiente, se requiere de una formación específica, normativa clara y monitoreo constante.

1.3.7. Antecedente Investigativo 7

Título: Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa VALMAN CORPORATION E.I.R.L. Chiclayo 2021.

Año: 2023

Autor: Latorre Asmad Minica Rubi

Universidad: Universidad Señor de Sipán

Resumen: Según Latorre (2023), el propósito principal de esta investigación fue establecer el grado de influencia de la gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa Valman Corporation E.I.R.L., se centró en una inadecuada administración de la cartera de cobros, y como resultado se dieron elevados niveles de morosidad afectando de manera directa la disponibilidad de recursos líquidos para cumplir con obligaciones a corto plazo, su metodología tuvo un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y propositivo, bajo un diseño no experimental, entrevistas, análisis documental de los estados financieros. A partir de los resultados, optimizar la gestión

de cobranzas podría mejorar significativamente los índices de liquidez, así como establecer controles internos, políticas de crédito y procedimientos de seguimiento, mencionando que una gestión efectiva de las cuentas por cobrar no solo incrementa los niveles de recaudación, obteniendo también una buena rentabilidad y estabilidad operativa de la empresa.

Criterio:

En este caso, la institución financiera mostró debilidades en el seguimiento de las cuentas en mora, lo que generó un aumento de la cartera improductiva y un descenso progresivo en su liquidez, la ausencia de segmentación por nivel de riesgo y la no aplicación de sanciones contractuales limitaron la capacidad de recuperación de los créditos otorgados. Por ello, se observa que esta investigación es altamente representativa para el análisis de riesgos financieros, demuestra como una gestión pasiva de la cartera puede poner en riesgo incluso a instituciones cuyo giro de negocio principal es precisamente el manejo de crédito.

1.3.8. Antecedente Investigativo 8

Título: La Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez, en las Empresas Comerciales del Departamento de Pasco, 2021.

Año: 2022

Autor: Moreno Caso Angela; Dueñas Yali, Jimmy Albert

Universidad: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Resumen: De acuerdo con Moreno & Dueñas (2022), el propósito de este estudio fue analizar cómo la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de las empresas comerciales del departamento de Pasco, su investigación partió del problema de una gestión ineficiente en los procesos de crédito y cobranza, lo cual afectaba la liquidez, dificultando a las empresas cumplir con sus obligaciones

financieras, para desarrollar el estudio, se empleó un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y diseño no experimental de tipo transeccional, la muestra estuvo compuesta por 98 representantes de empresas a quienes se aplicó un cuestionario, dichos datos fueron analizados utilizando estadísticos como la correlación de Pearson y la regresión lineal, los resultados revelaron que existe una relación significativa entre una gestión adecuada de las cuentas por cobrar y una mejora en la liquidez, confirmando las hipótesis planteadas. Como parte de la propuesta, se planteó fortalecer las políticas de crédito y cobranza, mejorar los controles internos, y aplicar herramientas de seguimiento para reducir la morosidad, resumiendo que una eficiente gestión de las cuentas por cobrar incide positivamente en la capacidad de liquidez de las empresas comerciales de la región analizada.

Criterio:

En la investigación se demostró que la empresa presentaba un alto volumen de cuentas vencida debido a una cultura comercial orientada más a las ventas que al control del crédito, una falta de equilibrio entra estrategia comercial y capacidad financiera provocó una fuerte presión sobre la caja, obligando a postergar pagos esenciales. Considerando si es clave porque muestra como una visión centrada únicamente, en los ingresos puedes resultar contra prudente, es frecuente que se prioricen las ventas a crédito sin evaluar el verdadero riesgo de no recuperar esos montos.

1.3.9. Antecedente Investigativo 9

Título: Gestión de cobranzas y su incidencia en los índices de recaudación de la empresa Systray S.A. del cantón Manta, provincia de Manabí.

Año: 2019

Autor: Tito Leonardo Bravo Rivera

Universidad: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Resumen:

De acuerdo con Bravo (2019), indica que este trabajo se centra en analizar la influencia en la gestión de cobranzas de la recaudación de Systray S.A., empresa dedicada al servicio de internet, teniendo deficiencias e inexistencia de un modelo de gestión de cobranzas y políticas, como resultado se obtiene niveles altos de morosidad, afectando negativamente la eficiencia de recuperación de cartera. Aplicándose métodos deductivo, analítico y comparativo, y se utilizaron técnicas como la encuesta y la entrevista, aplicadas al personal administrativo, operativo y comercial de la empresa. Los resultados evidenciaron que un 70% del personal consideraba que no existía un modelo de gestión adecuado, y un 100% indicó la falta de personal capacitado en recuperación de cartera, de tal forma, se identificó un periodo de cobranza elevado, lo que limita la liquidez empresarial, se elaboró un manual de procesos para la gestión de cobranzas, que incluye lineamientos claros para la concesión de créditos, seguimiento al cliente, estrategias segmentadas por antigüedad de deuda y la capacitación continua del personal, como punto final la investigación confirma que una deficiente gestión de cobranzas repercute directamente en los bajos índices de recaudación, afectando así la estabilidad financiera de la empresa.

Criterio:

El estudio detallo como la empresa ofrecía múltiples facilidades de pago a sus pacientes sin contar con un sistema de monitoreo de cartera, lo que derivó en una morosidad acumulada que afecto la liquidez y dificultó la adquisición de insumos médicos y pago de honorarios, este antecedente tiene una estrecha relación con el objetivo de mi tesis, aborda el mismo sector de salud, además, confirma que incluso con alta demanda, el descuido en la recuperación de créditos puede tener consecuencias operativas graves, y la confianza en el paciente debe ir acompañada de responsabilidad financiera interna, con políticas de cobranza claras y mecanismos de seguimiento efectivo.

1.3.10. Antecedente Investigativo 10

Título:	Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Edificad S.A., 2022 – 2023
Año:	2024
Autor:	Hidalgo Gómez, Korayma Pauleth; Robles Reyes, Liliana Rossana
Universidad:	Universidad Técnica de Machala (UTMACH)
Resumen:	Conforme Hidalgo y Robles (2024), la investigación se centra en analizar cómo influye la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de Edificad S.A., dedicada a la construcción. La principal problemática detectada fue la ausencia de políticas formales de crédito y cobranza, lo que provocó una alta concentración de cuentas vencidas y una baja rotación de cartera, afectando negativamente el flujo de caja y limitando la capacidad de inversión de la empresa. Se aplicaron métodos deductivo, analítico y correlacional, y se utilizaron técnicas como el análisis documental y entrevistas al personal administrativo y financiero. Se obtuvo como resultado la falta de controles y procedimientos claros, incrementando el riesgo financiero y redujo de la rentabilidad, dependiendo de un creciente financiamiento externo para cubrir obligaciones, como propuesta de dio un plan integral de recuperación de cartera que influye políticas de crédito, nivel de clientes con riesgos y un seguimiento personalizado. Finalmente, la investigación confirma que una deficiente gestión de cuentas por cobrar repercute directamente en la liquidez empresarial y en su capacidad de generar utilidades sostenibles.
Criterio:	Este antecedente es particularmente valioso evidencia que incluso empresas con aparentemente buena liquidez a corto plazo pueden desencadenar problemas financieros por falta de una gestión activa su cartera de clientes, la falta de rotación y las altas concentraciones de cuentas por cobrar generan inmovilización de capital, limitan la inversión y afectan la capacidad de crecimiento organizacional. Este caso subraya la importancia de contar con

políticas formales de crédito y cobranza, acompañadas de un sistema estructurado de monitoreo, para evitar riesgos financieros innecesarios, la propuesta de acciones concretas de recuperación y diversificación también aporta ideas aplicables directamente a la realidad de CLINOVITOSA S.A., especialmente en cuanto a mejorar la gestión de liquidez sin sacrificar rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO DE ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Antecedentes de la empresa

2.1.1. *Antecedentes de la empresa*

El Instituto de Ojos & Piel (antes Clínica Visión Total Clinovitosa S.A.) es una institución médica privada ubicada en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador, que por más de 20 años ha prestado servicios especializados en salud visual, consolidándose como referente en oftalmología en la región.

La empresa fue legalmente constituida el 2 de octubre de 2014 bajo la denominación de Clínica de Ojos Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima, y con el paso del tiempo ha diversificado sus servicios y renovando su imagen corporativa, recientemente adoptó el nombre Instituto de Ojos & Piel para dar a conocer la expansión de su cartera de servicios hacia el área de dermatología.

Actualmente, el Instituto cuenta con distintas unidades de atención:

1. Óptica Visión Total.
2. UNOF (Unidad Oftalmológica Manta).
3. SkinMedicals..
4. FUNDOFÉ.

El Instituto también ha incorporado plataformas digitales para la reserva de citas en línea, permitiendo a los pacientes acceder fácilmente a consultas médicas con oftalmólogos y cirujanos especializados como la Dra. Jenny Rodríguez de Trejo, Dr. Luis Pérez Mosetty, Dr. Salomón Trejo Álvarez y la Dra. Jennifer Trejo.

2.1.2. *Misión y Visión*

2.1.2.1. *Misión*

Brindar servicios médicos especializados de excelencia en oftalmología y dermatología, mediante el uso de tecnología de vanguardia, talento humano y procesos eficientes, con el propósito de mejorar la salud, calidad de vida y bienestar integral de nuestros pacientes.

2.1.2.2. *Visión*

Ser el instituto referente en servicios de salud visual y dermatológica en la región, reconocido por su innovación, calidad médica, compromiso social y ofrecer una experiencia integral de atención al paciente.

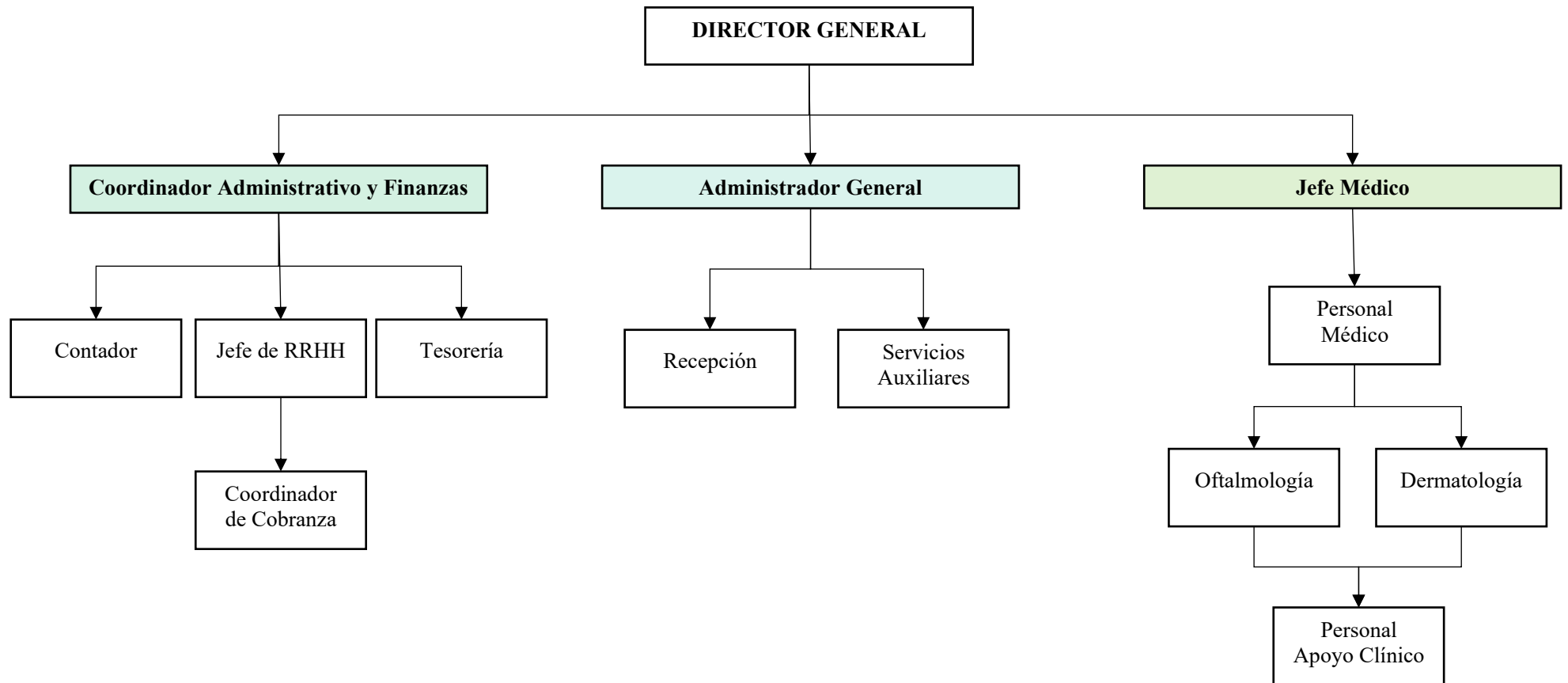
2.1.3. *Objetivos*

- Brindar atención médica integral, especializada en salud visual y dermatología.
- Ampliar y diversificar la cartera de servicios médicos.
- Contribuir al bienestar de la comunidad.
- Mantener un crecimiento financiero sostenible.

2.1.4. *Valores*

- **Compromiso:** Actuar con responsabilidad y entrega al trabajo, teniendo al paciente como centro de decisiones y acciones.
- **Excelencia:** Buscar la mejora continua en dar mejor calidad de servicios médicos y administrativos.
- **Innovación:** Apuesta por la tecnología y el conocimiento como base para brindar soluciones médicas seguras y efectivas.

2.1.5. Organigrama Organizacional



2.2. Metodología

Método de investigación cualitativa

La metodología cualitativa se centra en la comprensión de una realidad estimada desde sus aspectos particulares, también permite realizar un análisis de los criterios emitidos de los informantes claves involucrados en la investigación, se fundamentan en los hechos particulares que regulan la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez. Se encarga de estudiar la realidad en su contexto natural, tal y como ocurre, consideran importante la experiencia de primera mano, es importante observar y hablar con los sujetos que la poseen mediante las técnicas de investigación propuestas, entrevistas y fichas de observación, para conocer información de datos significativos que ayudaran a entender las condiciones en la que se encuentra la entidad en relación con la gestión de las cuentas por cobrar y su articulación con la liquidez.

2.2.1. Tipos de investigación

Investigación descriptiva

De manera complementaria, Arias (2020) indica que la investigación descriptiva permite recopilar información relevante para conocer el estado actual de un fenómeno, identificando patrones, frecuencias o comportamientos que facilitan la toma de decisiones o el planteamiento de mejoras, a fin de generar un panorama claro del objeto de estudio tal como se presenta en su contexto natural.

Este enfoque se empleará para detallar el estado actual de la gestión de cuentas por cobrar identificando aspectos como los tiempos promedio de cobranza, las políticas de crédito empleadas, los niveles de morosidad y su efecto en la liquidez.

2.2.2. Métodos

Método inductivo

Urzola (2020), nos indica que es un proceso lógico que parte del análisis de casos particulares para generar conocimientos generales, se basa en la identificación de patrones y características comunes a partir de la observación sistemática de fenómenos individuales, permitiendo construir generalizaciones fundamentadas en la experiencia empírica, forma de razonamiento parte de lo empírico para construir conocimiento teórico, útil en investigaciones aplicadas dentro del ámbito empresarial.

Se aplicará al analizar las prácticas actuales de gestión de cuentas por cobrar en la Clínica, como los tiempos promedio de cobro, niveles de morosidad y políticas de crédito implementadas, a partir de estas observaciones específicas, se establecerán conclusiones generales sobre su impacto en la liquidez financiera de la empresa.

Método deductivo

El método deductivo parte de principios generales o teorías ya establecidas para llegar a conclusiones específicas aplicables a un caso concreto, de acuerdo con, Hernández et al. (2022), el razonamiento deductivo permite aplicar conceptos teóricos y leyes generales a contextos particulares, lo que facilita la explicación de fenómenos específicos mediante el uso de marcos teóricos previamente validados, es útil cuando se desea comprobar si una situación particular se comporta de acuerdo con postulados previamente conocidos.

Será empleado para evaluar cómo los principios generales de la gestión financiera y las teorías sobre liquidez empresarial pueden aplicarse a la situación concreta de la Clínica y a través de esta lógica, se podrá comprobar si la ineficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar afecta directamente los niveles de liquidez, tal como lo establecen diversos modelos financieros.

Método analítico

De acuerdo con Herszenbaum (2022), define que consiste en desenvolver un fenómeno complejo para examinar de forma detallada cada elemento, identificando sus características esenciales y poder relacionarlas entre ellos. De tal manera, descomponer el proceso de gestión de cuentas por cobrar en la empresa, evaluando aspectos como la existencia y aplicación de políticas de crédito, tiempos promedio de cobro, proporción de cuentas incobrables y frecuencia de seguimiento a clientes morosos.

Método sintético

El método sintético es una estrategia de razonamiento que consiste en integrar diferentes elementos o partes analizadas anticipadamente para obtener una comprensión del fenómeno que se estudia (Urzola, 2020), es decir, identifica interrelaciones y características generales de los componentes, permitiendo interpretar de forma clara y precisa el objeto de estudio.

Es fundamental para la investigación, dado que considera los hallazgos obtenidos sobre los plazos de cobro, políticas de crédito y niveles de recuperación de cartera, para proponer diferentes estrategias que mejoren el flujo de efectivo, siendo más eficiente y sostenible.

2.2.3. Técnica e instrumento de Recolección de datos

Entrevista

La entrevista es una técnica cualitativa que permite obtener información directa, detallada y contextualizada sobre las percepciones, conocimientos y experiencias de los participantes, en concordancia con Arias Galicia (2020) destacan que la entrevista es especialmente útil en estudios organizacionales, permite explorar prácticas internas, identificar problemas específicos y captar las opiniones de actores clave en el proceso investigado.

Estas entrevistas permitirán conocer de primera mano los criterios que utilizan para conceder créditos a los clientes, los mecanismos de seguimiento aplicados en la gestión de cobranzas, y las principales dificultades que enfrentan en la recuperación de cartera.

Observación

La observación es una técnica fundamental en la recolección de datos que consiste en examinar y registrar de manera sistemática los comportamientos, procesos o condiciones existentes en un entorno determinado, de acuerdo con (Samaniego, 2022), permite recopilar información directa sobre hechos o fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin la necesidad de intermediarios o interpretaciones ajenas, lo que garantiza mayor objetividad, así como la precisión en el análisis de datos, siendo utilizadas en investigaciones de tipo descriptivo y diagnóstico.

2.2.4. Población y muestra

Población

Arias (2020), nos dice que la población se refiere al grupo total de individuos, eventos o elementos que comparten una serie de características comunes y que son el objetivo de análisis en un estudio. Este término es fundamental porque delimita el ámbito sobre el cual se centrará la investigación, permitiendo identificar qué será observado o evaluado.

Por ellos la población o universo de este estudio lo constituyen tres personas, entre ellos los directivos y trabajadores de la empresa Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A

distribuido de la siguiente manera en la tabla 01:

Tabla 1. Población de la empresa CLINOVITOSA S.A

Población	
Cargo	Total
Gerente General	1
Contador	1
Auxiliar de Contabilidad	1
TOTAL	3

***Fuente:** Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A*

***Elaborado por:** Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar*

Muestra

La muestra, según Galicia (2020), menciona que permite a los investigadores examinar características particulares de un grupo representativo sin tener que analizar cada individuo de la población, algo que en muchos casos sería impracticable o imposible debido a restricciones de tiempo, recursos o acceso.

Se usará el método de la muestra, un subgrupo de la población que se considera representativo, a través de él se podrá recolectar datos, los cuáles serán definidos y delimitados con precisión. En la investigación se consideró como muestra el total de la población que está representado por tres (3) personas debido al tipo de muestreo que es no probabilístico teniendo en cuenta que la población es finita y margen de error es mínimo.

Tabla 2. Muestra de la empresa CLINOVITOSA S.A

Muestra	
Cargo	Total
Gerente General	1
Contador	1
Auxiliar de Contabilidad	1
TOTAL	3

***Fuente:** Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A*

***Elaborado por:** Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar*

2.3. Análisis de los resultados

2.3.1.1. Resultados de la Entrevista

Gerente General

Con los resultados de la entrevista se evidencia una falta de estructura formal en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, considerando los criterios para conceder financiamiento a los clientes no están sustentados en evaluaciones técnicas ni en análisis de riesgos, solo de forma directa de los socios, lo cual compromete el control interno, además, sin la existencia de políticas o manuales aplicados con regularidad, los montos de créditos son aplicados de forma discrecional, teniendo una acumulación de deudas de los mismos clientes, lo que incrementa la cartera vencida.

También se indicó que existe una debilidad significativa en los mecanismos de recuperación de cartera, limitados al contacto telefónico o mensajes, sin algún respaldo contractual ni estrategias de cobranza, se indica una falta de seguimiento a las cuentas por cobrar, situación que repercute a la liquidez, afectando la operatividad diaria, generando obligaciones tributarias sobre ventas no cobradas y limitando su capacidad de inversión, otro punto, se idéntico riesgos financieros como la pérdida de saldos por falta de garantías legales.

Contador General

Del análisis de la entrevista se concluye que la empresa aplica provisiones de cuentas incobrables de forma trimestral, utilizando el método de antigüedad de saldos, lo cual es técnicamente adecuado, se evidencia la ausencia de parámetros financieros claros para evaluar la recuperación de cartera y una falta de políticas formales de crédito y cobranza, lo que genera vulnerabilidad en el proceso de gestión contable, el efecto más notable es la pérdida de liquidez, se reconoce el ingreso sin haber recibido efectivo, generando además una carga tributaria sobre montos aún no recuperados.

El plazo promedio otorgado para cancelar sus deudas es de 15 días, extendiéndose a 30 días en casos especiales, sin una estructura de seguimiento riguroso, contribuye a la acumulación de cartera vencida. El hecho que no se apliquen indicadores de control ni se lleve un análisis sistemático del riesgo crediticio limita la capacidad de la clínica para tomar decisiones financieras informadas.

Auxiliar Contable

Conforme al análisis se determinó limitaciones importantes en su formación técnica y en el manejo de procesos tributarios, manifestó no haber recibido capacitaciones internas y carecer de conocimientos sólidos sobre normas fiscales, lo que genera inseguridad al momento de registrar transacciones, aplicar retenciones o verificar declaraciones. Este desconocimiento repercute directamente en la eficiencia de su labor diaria y eleva el riesgo de errores en los procesos contables, se indicó que no se cuenta con una guía o manual operativo que facilite el desarrollo de sus funciones.

2.3.1.2. Análisis de la observación

Con los resultados del análisis de observación se demuestra que no existen los protocolos de registro, control y seguimiento de cuentas por cobrar que se ejecuten de manera parcial, sin el apoyo de un sistema automatizado que permita visualizar en tiempo real el estado de la cartera, aquellos documentos que se relacionen con los pagos pendientes deben ser guardados físicamente, sin mezclarlo con las otras áreas.

Los pagos de los pacientes se registran sin políticas claras de seguimiento posterior y no se aplican penalizaciones por incumplimiento de los plazos acordados, la coordinación de cobranzas realiza actividades de recuperación de forma manual, con llamadas o visitas, pero sin estrategias fijas por antigüedad de deuda. Con la falta de una estructura se limita la eficiencia del proceso y expone la empresa a riesgos de acumulación de cuentas incobrables, con base en la información recogida en la entrevista y técnica de observación, teniendo un plazo de crédito otorgado a los pacientes de 15 días en promedio, ampliable a 30 días en casos especiales, sin que existan condiciones diferenciales según el perfil del cliente ni procedimientos sistematizados de evaluación previa, debilitando la gestión de liquidez.

Además, mediante esta técnica se obtuvieron datos para el cálculo de los indicadores financieros y el análisis vertical a los estados financieros. En el siguiente apartado, se presentarán los resultados necesarios evaluados en el desempeño financiero de la empresa, asociados con los estados financieros del año 2022 y 2023.

1. Matriz de Indicadores Financieros de Liquidez

Tabla 3. Matriz de Indicadores de Liquidez

MATRIZ DE INDICADORES			
CLÍNICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA S. A.			
ÍNDICES DE LIQUIDEZ AÑO 2022 – 2023			
Período	Fórmula	Datos	Liquidez
2022	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	\$18.832,99	0,92
		\$20.388,59	
2023		34.165,82	1,32
		25.868,35	

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Con los resultados de los indicadores se obtiene que la empresa para el año 2022 tuvo una liquidez de \$ 0.92 y un incremento positivo para el año 2023 de \$ 1.93, fortaleciendo su liquidez para solventar las deudas a corto plazo, es decir, que por cada dólar que adeuda CLINOVITOSA S.A., a corto plazo la empresa dispone de \$ 1.32 para cubrir dicha deuda.

Tabla 4. Matriz de Indicadores de Prueba Ácida

MATRIZ DE INDICADORES			
CLÍNICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA S. A.			
ÍNDICES DE PRUEBA ÁCIDA AÑO 2022 – 2023			
Período	Fórmula	Datos	Prueba Ácida
2022	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	\$18.832,99 – \$1.137,05	0,87
		\$20.388,59	
2023		\$34.165,82 – \$2.025,00	1,24
		\$25.868,35	

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Con los resultados de los indicadores de prueba ácida se obtiene que la empresa para el año 2022 tuvo una liquidez de \$ 0.87 y un incremento positivo para el año 2023 de \$ 1.24,

contando con activos líquidos suficientes para cubrir deudas inmediatas, es decir, que por cada dólar que se adeuda CLINOVITOSA S.A., a corto plazo, se cuenta con \$ 1.24 para su cancelación, sin necesidad de acudir a la realización de sus inventarios.

Matriz de Indicadores Financieros de Solvencia

Tabla 5. Matriz de Indicadores de Gestión

MATRIZ DE INDICADORES			
CLÍNICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA S. A.			
ÍNDICES DE GESTIÓN AÑO 2022 – 2023			
Período	Fórmula	Datos	Rotación de Cartera
2022	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	\$81.830,73	4,68
		\$17.481,83	
2023		\$194.333,91	6,05
		\$32.140,82	

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

Con los resultados de los indicadores reflejan una evolución positiva entre los años 2022 y 2023, la rotación de cartera pasó de 4,68 veces en 2022 a 6,05 en 2023, lo que evidencia que la empresa mejoró su eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar, es decir, que la empresa CLINOVITOSA S.A. durante un año la cobranza se recupera 6,05 veces.

Tabla 6. Matriz de Indicadores de Gestión

MATRIZ DE INDICADORES			
CLÍNICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA S. A.			
ÍNDICES DE GESTIÓN AÑO 2022 – 2023			
Período	Fórmula	Datos	Periodo Medio de Cobranza

2022	(Cuentas por cobrar	(\$17.481,83 * 365)/\$81.830,73	77,98
2023	* 365)/Ventas	(\$32.140,82 * 365)/\$194.334,91	60,37

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

Con los resultados de los indicadores del período medio de cobranza, se observa que durante el 2022 se tardaban 78 días recuperaban la cartera de cobranza, mientras que en el 2023 se observa un avance positivo pasando de 78 a 60 días, es decir, que convirtiendo a días la rotación de cartera implica que cada 60 días se recuperan las cuentas por cobrar, considerando lo que menciona la empresa de que otorga los créditos de 15 a 30 días.

2. Análisis a los Estados Financieros

Aplicación del método vertical a los estados financieros del año 2022 y 2023 de la empresa Visión Total Clinovitosa S.A., que nos ayudará a analizar desde un punto de vista financiero:

Tabla 7. Estados Financieros año 2022 y 2023.

CLÍNICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA S. A. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022 En dólares Americanos					
	USD	%	USD	%	
ACTIVOS					
ACTIVO CORRIENTE					
Documentos y cuentas por cobrar	\$ 32.141	66.80%	\$ 17.482	45.61%	
Inventarios	\$ 2.025	4.15%	\$ 1.137	2.59%	
Activos por impuestos corrientes	\$ -		\$ 212	0.55%	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 34.166	70.95%	\$ 18.831	48.75%	
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPOS					
Propiedad, planta y equipo	\$ 13.982	29.05%	\$ 19.808	51.25%	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 13.982	29.05%	\$ 19.808	51.25%	

TOTAL ACTIVO	\$ 48.148	100%	\$ 38.641	100%
PASIVOS				
PASIVOS Y PATRIMONIO				
Otras obligaciones corrientes	\$ 25.868	53.74%	\$ 20.389	52.77%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 25.868	53.74%	\$ 20.389	52.77%
TOTAL PASIVO	\$ 25.868	53.74%	\$ 20.3889	53.74%
PATRIMONIO				
Capital suscrito o asignado	\$ 800	1.66%	\$ 800	2.07%
Resultados acumulados	\$ 17.452	36.25%	\$ 16.046	41.54%
Ganancia neta del periodo	\$ 4.028	8.36%	\$ 1.406	3.64%
TOTAL PATRIMONIO DE ACCIONISTAS	\$ 22.280	46.26%	\$ 18.252	47.23%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 48.166	100%	\$ 38.641	100%

Análisis e interpretación

El análisis vertical aplicado a los estados de situación financiera del periodo 2022 y 2023, se tiene como resultado un 70,95% del total de activos, mientras que para el 2022 alcanzó el 48,75%, un incremento notable en los recursos de rápida conversión a efectivo, principalmente por la cuenta de documentos y cuentas por cobrar, el cual pasó del 45,61% en 2022 al 66,80% en 2023, que puede interpretarse como una expansión comercial, pero también revela una alta dependencia de crédito otorgado a los clientes, lo que representa un riesgo financiero en ausencia de una gestión de cobranza oportuna y eficiente, aunque los inventarios mantienen una participación baja en ambos periodos (4,15% en 2023 y 2,59% en 2022), su presencia refleja una leve mejora operativa al contar con insumos disponibles para la atención médica.

Respecto a la estructura financiera, se identifica que el pasivo corriente supera el 50% del total de pasivos y patrimonio en los dos años analizados, indica una fuerte dependencia de obligaciones de corto plazo para sostener las operaciones, a pesar de ello, el patrimonio evidencia una evolución favorable, al pasar del 47,23% en 2022 al 46,26% en 2023, impulsado principalmente por el crecimiento de la utilidad neta.

Tabla 8. Análisis financiero de estado de resultados

CLÍNICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA S. A.				
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022				
En dólares Americanos				
	2023	%	2022	%
INGRESOS				
Ingresos netos	\$ 9.165,55	4.72%	\$ 10,00	0.01%
Prestación de servicios	\$ 185.169,36	95.28%	\$ 81.820,73	99.99%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 194.334,91	100%	\$ 81.830,73	100%
GASTOS OPERACIONALES				
Gastos de administración y ventas	\$ (187.501,30)	96.48%	\$ (78.327,26)	95.71%
Otros gastos financieros	\$ (1.159,13)	0.60%	\$ (1.203,62)	1.47%
UTILIDAD EN OPERACIÓN	\$ 5.674,48	2.92%	\$ 2.299,95	2.81%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES	\$ 5.674,48	2.92%	\$ 2.299,95	2.81%
(-) 15% Participación trabajadores	\$ (851.48)	0.44%	\$ (344.98)	0.42%
UTILIDAD DESPUÉS DE PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	\$ 4.823,30	2.48%	\$ 1.954,87	2.39%
(-) Impuesto a la renta	\$ (795,85)	0.41%	\$ (548.72)	0.67%
RESULTADO DEL EJERCICIO INTEGRAL	\$ 4.027,46	2.07%	\$ 1.405,15	1.72%

Análisis e interpretación

El análisis vertical aplicado a los estados de resultados del periodo 2022 y 2023, se detecta que, en este último año, los ingresos totales experimentaron un incremento significativo, impulsado principalmente por el aumento en la prestación de servicios y médicos, que representan el 95,28% del total de ingresos, aunque los ingresos netos por otros conceptos son reducidos.

En relación con los gastos operacionales, dirigida a la administración y ventas se mantiene elevada, con un 96,48% en 2023 y un 95,71% en 2022, como resultado da a conocer que la estructura del costo sigue pesada y absorbe gran parte de los ingresos generados, se limita una expansión de margen de utilidad. La empresa CLINOVITOSA S.A., logra mantener una utilidad operativa positiva, alcanzando un 2,92% en 2023 y un 2,81% en 2022, demuestra una estabilidad para generar resultados, a pesar de los altos costos fijos.

2.4. Triangulación de la Información

A través de la entrevista, observación directa y análisis financiero a los estados de la empresa, se dio una visión integral del impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la Clínica CLINOVITOSA S.A., donde las cuentas por cobrar representan el 66,80% del total activo en 2023, lo que refleja una alta concentración de recursos en cartera, limitando el flujo de efectivo disponible para cubrir las obligaciones a corto plazo; pese a que el activo corriente se ha incrementado, la liquidez de la empresa continua comprometida debido a la falta eficiencia en la recuperación de estas cuentas, generando un desequilibrio entre los ingresos registrados y el efectivo percibido.

El análisis de los ratios de liquidez demostró que la clínica dispone de recursos corrientes para cubrir sus obligaciones inmediatas, aunque una gran parte de ellas se encuentran inmovilizadas en cuentas por cobrar cuya recuperación excede de los plazos establecidos. Esta situación presenta un desfase en los ingresos registrados y el efectivo realmente percibido, limitando la disponibilidad de recursos líquidos para atender los compromisos operativos y financieros.

La entrevista dio a conocer que las provisiones se las realiza de manera trimestral tomando como base a la antigüedad de la deuda, sin embargo, no existen políticas formales de crédito ni indicadores definidos para evaluar la eficiencia de recuperación, y los plazos de pagos otorgados a los clientes suelen ser promedio de 15 días, hasta 30 días en casos especiales, lo que incrementa la posibilidad de mora. Si bien la empresa no ha registrado hasta el momento cuentas incobrables ni ha incurrido en pérdidas, también es considerable mencionar que carece de procedimientos formales para identificarlas o prevenirlas, podría ser una vulnerabilidad en el futuro sino emplea un control de la cartera vencida.

La observación directa reforzó este hallazgo, evidenciando el control de la cartera mediante archivos físicos y hojas de cálculos, donde no cuentan con herramientas automatizadas que faciliten el monitoreo y trazabilidad del proceso, ni aplicación de interés por

mora ni mecanismos estructurados de cobranza, lo que disminuye el cumplimiento de pagos en los plazos establecidos, teniendo la acumulación de cartera sin políticas de crédito, seguimiento y cobranza, compromete no solo la disponibilidad de recursos líquidos, sino que genera obligaciones tributarias sobre ingresos aun no percibidos, generando un nivel de riesgo financiero.

La información obtenida mediante entrevistas, observación y análisis financieros confirma que la deficiente gestión de las cuentas por cobrar impactando directamente en la liquidez de la clínica, también presenta inexistencia de herramientas automatizadas, ausencia políticas claras de créditos y cobranza, por otro lado, la acumulación de cartera vencida genera un riesgo financiero constante.

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título

Diseño de un Manual para la Gestión de Cuentas por Cobrar, y Optimizar la Liquidez en la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.

3.2. Justificación

La presente propuesta surge como respuesta a la problemática detectada en la Clínica CLINOVITOSA S.A., donde la gestión deficiente de las cuentas por cobrar ha generado una acumulación de cartera vencida, afectando de forma directa la liquidez de la empresa. A través del análisis financiero, se evidenció que un alto porcentaje del activo está representado por cuentas pendientes de cobro, situación que limita el flujo de efectivo disponible y genera dificultades para cumplir con obligaciones operativas y financieras, sumándose la inexistencia de políticas claras de crédito y cobranza, lo que conlleva, a presentar altos riesgos económicos que podrían evitarse con un manejo más técnico y estructurado de la cartera de clientes.

Se propone el diseño de un manual de políticas y procedimientos como una herramienta administrativa que ayude a regular los procesos que se relacionen con el otorgamiento de crédito, la capacidad de pago del cliente y el seguimiento de las cuentas vencidas, la provisión de cuentas incobrables y estrategias de recuperación de cartera, con procedimientos estandarizados facilitar el control interno, toma de decisiones y un uso eficiente de recursos financieros.

Implementar este manual permitirá fortalecer la capacidad financiera de la empresa, mejorar la rotación de cuentas por cobrar y reducir la presión sobre la liquidez, impactando positivamente en la sostenibilidad de la clínica, convirtiéndose en un soporte técnico para el personal administrativo y contable, dotándolos de herramientas prácticas que faciliten el manejo oportuno de la cartera.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

Diseñar un manual de políticas de crédito y procedimientos de gestión de cuentas por cobrar que permita optimizar la liquidez de la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A., garantizando una administración eficiente de la cartera vencida.

3.3.2. Objetivo Específicos

- Establecer políticas para el otorgamiento de crédito a clientes.
- Definir procedimientos técnicos para la evaluación, registro y seguimiento de las cuentas por cobrar.
- Determinar lineamientos para la recuperación de cartera vencida
- Plantear mecanismos para provisión y castigo de cuentas incobrables.

3.4. Beneficiarios

Los beneficiarios directos será la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A., representada por su equipo directivo, área contable y administrativa, quienes contarán con un manual de políticas y procedimientos que permitirán estandarizar sus procesos, mejorar el control interno y optimizar la gestión financiera en general. Asimismo, el personal administrativo y contable se beneficiará al disponer de procedimientos claros y actualizados que fortalecerán su desempeño y reducirán la dependencia de asesorías externas, permitiéndoles ejecutar sus funciones con mayor seguridad y eficiencia.

De manera indirecta, también se beneficiarán los clientes y proveedores de la clínica, puesto que una mejor gestión financiera permitirá que la empresa mantenga su capacidad de atención médica con calidad, cumpla oportunamente con sus obligaciones comerciales y garantice la continuidad de sus servicios.

3.5. Análisis de Factibilidad

Factibilidad financiera

Presenta una alta factibilidad financiera, no requiere una inversión significativa de capital para su ejecución, el diseño e implementación del manual de políticas de crédito y cobranza se basa en recursos administrativos y humanos ya existentes en la empresa, como el área contable, la coordinación de cobranzas y la gerencia financiera. Los principales costos asociados estarán relacionados con la capacitación del personal, la impresión del manual y, en caso de requerirse, la adaptación del sistema contable para el seguimiento de vencimientos y alertas de cartera, son mínimos en comparación con los beneficios esperados, como la reducción del saldo moroso, el mejoramiento del flujo de caja y el aumento en la eficiencia financiera de la clínica.

Factibilidad legal

Es completamente viable, se enmarca dentro del cumplimiento de las normas contables vigentes, como las NIIF para PYMES en lo relacionado a la medición y provisión de cuentas por cobrar, y cumple con lo establecido en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno respecto al tratamiento de cuentas incobrables. La implementación de políticas internas para el control de crédito y cobranzas no requiere autorización externa, siempre que la empresa mantenga el respaldo documental adecuado y registre contablemente los movimientos conforme a la normativa, el manual propuesto contribuirá a la transparencia financiera, fortaleciendo la rendición de cuentas y la toma de decisiones informadas dentro de la institución.

Factibilidad técnica

La empresa cuenta con los recursos humanos y operativos necesarios para ejecutar la propuesta, el personal administrativo junto con el contable posee los conocimientos básicos para aplicar las políticas y procedimientos establecidos en el manual, mientras que la clínica ya dispone de un sistema contable que puede ser adaptado para incorporar el seguimiento detallado de cuentas por cobrar, provisiones y recuperación de cartera. Además, los flujos y formatos que se proponen son de fácil aplicación, sin requerir herramientas tecnológicas complejas.

3.6. Descripción de la Propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A., a través del diseño e implementación de un Manual de Políticas de Crédito y Gestión de Cartera, que permita establecer procedimientos

estandarizados para el otorgamiento de crédito, el control del riesgo, la recuperación oportuna de los saldos vencidos y la provisión contable de cuentas incobrables, busca solventar las debilidades detectadas en el análisis realizado, donde se evidenció una gestión empírica de la cartera, ausencia de políticas formales y un impacto negativo en la liquidez de la empresa.

La propuesta consiste en estructurar un documento normativo interno que contenga políticas para definir quiénes pueden acceder a crédito, bajo qué condiciones, con qué límites y dentro de qué

plazos. Además, contempla procedimientos para la evaluación previa del cliente, el registro y monitoreo de los créditos otorgados, la aplicación de provisiones conforme a la antigüedad de las cuentas y la ejecución de estrategias segmentadas de recuperación. También establecer responsabilidades específicas para el personal administrativo, contable y de cobranzas, promoviendo así una cultura organizacional orientada al cumplimiento financiero y a la sostenibilidad operativa.

Este manual será de aplicación institucional y tendrá un carácter dinámico, permitiendo la revisión periódica en función del comportamiento de la cartera y los resultados obtenidos; en ese sentido, se espera mejorar la liquidez de la clínica, reducir el volumen de cuentas incobrables, optimizar los recursos financieros y fortalecer la gestión administrativa.

3.7. Presentación de la Propuesta

**CLÍNICA DE OJOS VISIÓN TOTAL
CLINOVITOSA S. A.**



**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA CUENTAS
POR COBRAR**

2025

Presentación de la Propuesta

1. Introducción

El presente manual ha sido diseñado con el objetivo de establecer una guía organizada que facilite la correcta gestión de las cuentas por cobrar en la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A. La finalidad esta propuesta es definir lineamientos claro que permitan estandarizar los procesos relacionados con la concesión de créditos, el control de riesgos, la recuperación de saldos vencidos ya la provisión de cuentas incobrables.

La implementación de este manual permitirá al personal involucrado implementar prácticas uniformes en la evaluación, registro, seguimiento y cobro de la cartera. De esta manera se busca fortalecer la eficiencia administrativa, mejorar el manejo de recursos financieros y contribuir de manera directa la rentabilidad de la clínica.

2. Objetivos

a. Objetivo General

Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar que optimice y asegure una administración eficiente de la cartera en la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A

b. Objetivos Específicos

- Establecer políticas para la concesión de créditos.
- Definir procedimientos para evaluar, registrar y controlar las cuentas por cobrar.
- Determinar lineamientos para la recuperación de cartera vencida.
- Implementar mecanismos para la provisión y castigo de cuentas incobrables.

3. Alcance

Este manual será aplicado a toda la empresa como una guía para estandarizar los procesos de gestión de créditos, cuentas por cobrar, y ayudará a mejorar la liquidez de la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.

4. Procedimientos y Políticas de Crédito

Mediante la aplicación de entrevista e investigación de información se conoce que la Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A., en sus procedimientos vigentes de créditos considera lo siguiente:

- Ausencia de un análisis previo que permite evaluar la capacidad de pago de los clientes.

- Cuando el cliente alcanza un monto acumulado de \$2.000 en crédito, se procede al cierre de este,
- No se aplican recargos por mora ni se establece fechas de corte definidas para seguimiento de pagos.
- No existen procedimientos establecidos para clasificar o segmentar a los clientes por nivel de riesgo.

4.1. Procedimientos para Créditos

Procedimientos del departamento de crédito para la empresa Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A., requiere de lo siguiente:

Tabla 9. Procedimiento para Créditos

Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.	
PROCEDIMIENTO N°1 AÑO: 2025 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA	
PROCEDIMIENTOS PARA CRÉDITOS	
1. Controles físico y digitales actualizado	Conservar un registro de control por cada cliente o socio, de manera física y digital que permita poder tener acceso de una manera oportuna; debe constar todo el historial del cliente, dirección domiciliaria, números telefónicos del cliente y familiares cercanos, se debe actualizar cada 3 meses.
2. Formato oficial de solicitud de crédito	Realizar un formato de solicitud de crédito para los deudores, fechado y con firma de responsabilidad de ambas partes tanto la deudora como la acreedora, en donde manifiesten las condiciones de crédito.
3. Establecer fechas límites de pago	El tiempo establecido de créditos para los clientes o socios antiguos es de tres meses de crédito y la para los clientes desconocidos 15 días plazos. Límites que no deben sobrepasar.

4. Asignación y responsable, registro, manejo y control de créditos	El área de crédito y cobranza será el responsable de la cartera de cuentas por cobrar y es su responsabilidad efectuar un seguimiento con el beneficio de reducir la morosidad de los clientes. Se debe contar con un sistema contable en donde se acrediten y debiten los saldos, con acceso restringido a las partes permitidas mediante credenciales de seguridad o contraseñas.
5. Capacitaciones	Implementar programas de capacitación periódicamente para el personal sobre riesgos de cobro y morosidad.

Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

5. Políticas de créditos

Como parte de un procedimiento general para otorgar un crédito se deben establecer políticas claras que definan los términos y condiciones para las ventas a créditos, la información debe ser aceptada y firmada por el cliente una vez que es proporcionado por la entidad. La política siguiente tiene como objetivo fundamental alcanzar un equilibrio en la recaudación, reducir los riesgos financieros y asegurar una liquidez adecuada, se centra en la capacidad de pago y en la evaluación de la institución para conceder el crédito.

Tabla 10. Políticas de Créditos

Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.	
Políticas N.º 1 AÑO: 2025 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA	
POLÍTICAS DE CRÉDITOS	
1. CLIENTE	Analizar y medir la capacidad de pago
	Analizar y medir la capacidad de endeudamiento

Agregar las 3C's del crédito: Perfil del cliente o situación del negocio	Analizar y medir la capacidad de pago proyectado
2. EMPRESA Emitir un documento que mencione lo siguiente:	Determinar e indicar cuales son los descuentos y plazos por pronto pago
	Determinar e indicar cual es el interés por mora.
	Acciones legales en caso de no pago

Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

Una vez concedido el crédito surgen las cuentas por cobrar o también conocida como cartera de crédito aquellas que estarán respaldadas por las políticas previamente establecidas y deberán convertirse en ingresos líquidos en el corto plazo; para obtener los efectos de la gestión que se plantean en un apartado más adelante en este tópico.

3. Procedimientos para las actividades de cobros

Los procedimientos representan un conjunto de acciones y estrategias que permiten gestionar la recuperación de las cuentas, se designan los responsables de administrar el recaudo y registro del débito de las cuentas por cobrar, este proceso es fundamental pues el éxito de sus actividades incide directamente en la obtención oportuna de liquidez en el tiempo deseado y poder hacerle frente a sus obligaciones financieras e inversiones.

Además, se propone diseñar un flujograma para la parte técnica responsable de la contabilización y administración de las cuentas por cobrar, el objetivo de este procedimiento es proporcionar al responsable una visión clara y estructurada del paso a paso que debe seguir para ejecutar y tener presente para cumplir con la recuperación de los ingresos que después se convertirán en liquidez en los tiempos establecidos previamente.

Los procedimientos de cobro propuestos serán los siguientes:

Tabla 11. Procedimientos para cobros

Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.
PROCEDIMIENTO N.º 2 AÑO: 2025

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA	
PROCEDIMIENTOS PARA COBROS	
1. Designar responsable de cobro	Se necesita que la persona encargada de la gestión de la cobranza presente todos los documentos como facturas, ordenes, recibos que se reflejen en los anexos del historial del cliente o socio mediante un orden cronológico de fecha para realizar seguimientos.
2. Registrar el débito de las cuentas por cobrar	Al momento de preparar el pago de los clientes o socios lo debe recibir el departamento cobranzas e informar, inmediatamente, al área contable.
3. Resguardar la recaudación mediante depósitos a la cuenta bancaria de la empresa	Al finalizar la jornada laboral se realiza el depósito correspondiente, considerando todas las cancelaciones realizadas en la jornada.
4. Registrar deposito en el software contable	Una vez realizado el proceso de depósito, en este caso el contador debe hacer el registro contable correspondiente para dar de baja la deuda del cliente o socio.
5. Realizar informe de los deudores que han cancelado y lo que aún no han cancelado	Al terminar el día el contador debe presentar su informe al área administrativo para su respectiva verificación.
6. Realizar conciliaciones bancarias	Las conciliaciones bancarias son esenciales para confirmar la totalidad de los registros en el periodo económico.

Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

El personal del área de cobranzas serán los responsables de cubrir las necesidades en la recuperación de cartera de crédito, siguiendo los procedimientos previamente definido, socializado y aplicado en la organización.

Procedimientos Jurídicos como estrategia para los cobros fuera de plazo

Para la concesión de los créditos que posee la empresa y que sobrepasan los 30 días de otorgamiento de crédito, así como para los nuevos créditos que superen el plazo de pago establecido de 15 días, el departamento de cobranzas implementara acciones extrajudiciales contando con asesoría legal interna o externa.

Tabla 12. Procedimientos Jurídicos

Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.	
PROCEDIMIENTO N.º 3 AÑO: 2025 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA	
PROCEDIMIENTOS PARA COBROS	
1. Efectuar una visita de carácter formal	Se debe comprobar en el sistema de la empresa los montos que el cliente adeude, luego del vencimiento de la fecha de pago se debe efectuar una visita.
2. Efectuar un informe técnico de la deuda vencida del cliente	Se registra en un reporte digital o físico, de manera cronológica la gestión de clientes morosos.
3. El gerente general de la empresa procederá a informar sobre los procedimientos legales	Se realizan gestiones de cobranzas coordinando acciones con el Gerente General de la empresa.
4. Se procede a tomar la causa legal si el cliente no realiza la cancelación	El proceso judicial se aplicará únicamente cuando la deuda de la cartera de crédito supere los \$1000. Caso contrario, se llevara a cabo el procedimiento habitual de cómo, siempre que no se falte por segunda vez el plazo concedido.
5. Se lleva a cabo el procedimiento para la participación en acciones legales.	Se gestiona con apoyo legal, medidas de cobro y posibles litigios por falta de pago de los clientes.
6. Se examina el total que representa la deuda más los intereses.	Cobra y produce estado de cuenta, calculando intereses y costos legales de los clientes.

7. Se plantea una acción a favor del cliente o socio si este accede a convenio de pago.	Si el legista llega un acuerdo con el cliente deberá de entregar inmediatamente dicho pago y terminar el proceso.
--	---

Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

Procedimientos para la evaluación de la gestión de las Cuentas por Cobrar

Después del otorgamiento de crédito a un cliente, este se incorpora a la cartera de la entidad y luego se incluye en los estados financieros como cuentas por cobrar. Esta última refleja la cantidad de dinero como fuente de ingreso que la empresa pretende acceder en un plazo establecido.

Tabla 13. Procedimientos de Cuentas por Cobrar

Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.	
PROCEDIMIENTO N.º 4 AÑO: 2025 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA	
PLAN DE ACCIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	
1. Mantener al día la contabilidad de la empresa	Actualizar el software contable frecuentemente para que no colapsen las operaciones y llevar un registro al día de las cuentas por cobrar.
2. Presentar informe volumen de créditos y números de clientes	Presentar informes técnicos de la cantidad de créditos otorgados y el número de clientes registrados, a través de la comparación mensual o anual.
3. Presentar los estados financieros a alta gerencia	Presentar los estados financieros al día con le objetivo de informar a la gerencia la situación económica que tiene la entidad.
4. Llevar a cabo reuniones de trabajo con los altos directivos y el equipo operativo.	Tener mesas de trabajo con la alta gerencia y partes involucradas en los

	créditos con el fin de tomar decisiones e implementar mejoras de manera oportuna.
5. Analizar el desempeño y la eficacia de los encargados de cobranza.	Medir la productividad de los funcionarios de cobros y sus resultados de manera mensual.
6. Reforzar las gestiones de cobro para las cuentas vencidas.	Fortalecer las acciones de cobro mediante recursos de aviso anticipado de cobros y descuentos por pronto pago.
7. Implementar o mejorar las políticas de crédito que mitiguen los riesgos de impago.	Modificar o implementar las políticas más estrictas.

Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

Procedimiento para dar de baja las cuentas incobrables

Por último, se establece una guía clara y ordenada que permite identificar, evaluar y dar de baja aquellas cuentas por cobrar que, después de aplicar todos los mecanismos de gestión o cobranza, se consideran irrecuperables, manteniendo la transparencia en los registros contables.

Tabla 14. Procedimiento de cuentas incobrables

Clínica de Ojos Visión Total CLINOVITOSA S.A.	
PROCEDIMIENTO N.º 5 AÑO: 2025 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CRÉDITO Y COBRANZA	
PLAN DE ACCIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES	
1. Identificación de cuentas vencidas	Revisar periódicamente el listado de cuentas por cobrar para detectar aquellas que presentan un tiempo de vencimiento superior al establecido en las políticas.
2. Evaluación de gestión de cobranza	Verificar si se han agotado todos los medios de cobro, como llamadas, correos, visitas, cartas de requerimiento y negociaciones de pago.

3. Análisis de viabilidad de recuperación	Determinar si existen razones justificadas para considerar la deuda como incobrable, conforma a normativa, políticas o algún caso específico.
4. Documentación del caso	Recopilar toda la evidencia de las gestiones realizadas para respaldar la decisión de caja.
5. Aprobación por la agencia	Presentar un informe detallado a la gerencia con la recomendación de dar de baja la cuenta, para su revisión y autorización formal.
6. Registro contable de la baja	Contabilizar el ajuste correspondiente, cargando el valor de la deuda incobrable a la cuenta de gastos y abonado a la cuenta de cuentas por cobrar.
7. Archivo y control	Guardar el expediente del caso para consultas futuras y control interno, asegurando la trazabilidad del proceso.

Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROCESO DE CRÉDITO – CLINOVITOSA S.A.

1. Contactar al cliente	Establecer el primer contacto con el cliente interesado en acceder a un crédito, con el fin de explicar las condiciones generales, requisitos y beneficios del financiamiento ofrecido por la clínica.
2. Recepción de solicitud de crédito	Entregar y recibir el formato oficial de solicitud de crédito debidamente llenado por el cliente, incluyendo información personal, antecedentes de pago y referencias comerciales.
3. Evaluar la capacidad de pago	Examinar la condición financiera del cliente mediante su historial de pagos y su nivel de endeudamiento, con el fin de determinar si es persona sujeta de crédito.
4. Definir condiciones de crédito	Establecer el monto máximo el plazo de pago la forma de pago y descuentos posibles, de acuerdo con el perfil crediticio considerado.
5. Firma de carta de políticas de crédito	Formalizar el acuerdo mediante la firma de la carta de aceptación de las políticas de crédito, de tal modo que el cliente expresa el nivel de conocimiento y de aceptación respecto de las condiciones para los créditos establecidos.
6. Aprobación del crédito	La gerencia general o el socio principal aprueba o rechaza el crédito solicitado, basándose en el análisis de la solicitud y la política interna de riesgo.

7. Registro contable del crédito	Registrar la operación en el sistema contable, asociado el crédito aprobado a la cuenta por cobrar correspondiente al cliente.
8. Asignación del responsable de cobranza	Designar al personal encargado de hacer seguimiento al crédito concedido, desde el vencimiento hasta su cancelación.
9. Transferencia del bien o prestación del servicio	Realizar la prestación del servicio oftalmológico correspondiente, la obligación por parte del cliente de pagar en plazo acordado.
10. Emisión y afectación de la factura	Realizar factura correspondiente y afectada a la contabilidad, el documento oficial que acredita la deuda del cliente.
11. Trazabilidad de la cuenta por cobrar	Realizar recordatorios de forma periódica, ya sea vía telefónica, por correo o mediante visitar el cliente, el documento oficial que respalda la deuda del cliente.
12. Acciones correctivas por impago	En el caso de dilatados impagos, aplicar un seguimiento intensivo, negociar y/o acordar pago.
13. Evaluación de acciones judiciales	En el caso de que la deuda supere los \$1000 y no se haya recibido respuesta del cliente, se estudia por parte de la gerencia la posibilidad de presentar una acción judicial o recurrir a convenios de pagos formales.
14. Aplicación del convenio o proceso judicial	La aceptación del cliente provoca el inicio y formalización del convenio, caso contrario, la actividad de inicio del proceso judicial correspondiente, con asesoría jurídica.
15. Registro de pago realizado	A la aceptación del pago por parte del cliente, el ingreso pasa a contabilizarse en el sistema contable, además del correspondiente procedimiento de conciliación bancaria.

16. Depuración contable de cuentas incobrables	En caso de no recuperar la cartera, se sigue el procedimiento de baja contable de la cuenta incobrable previa aceptación del área contable y gerencia.
17. Cierre del proceso de crédito	El proceso queda cerrado con el registro final de la situación del crédito (cancelado, en convenio o incobrable), actualizado la base de datos y los reportes financieros.

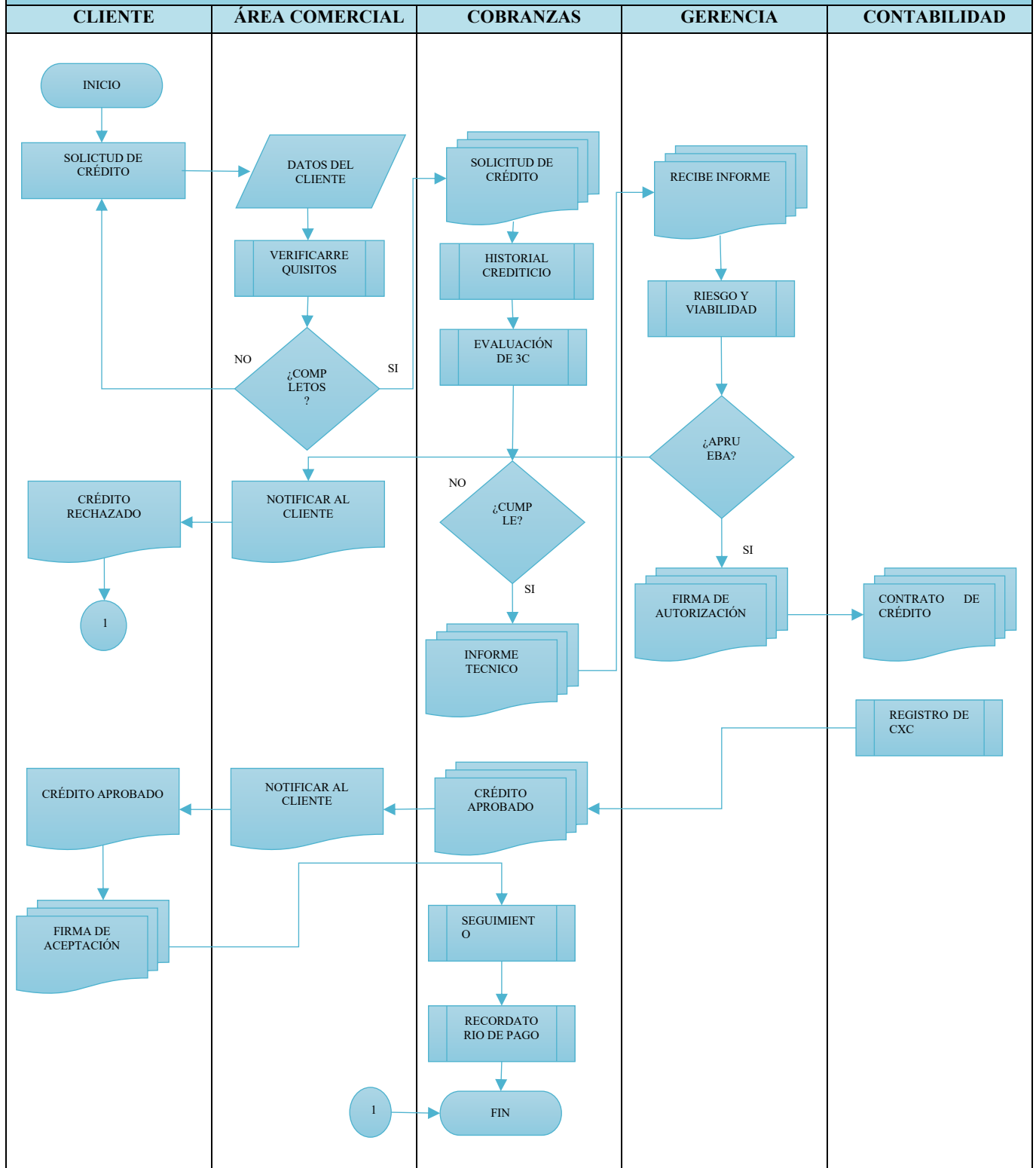
***Elaborado por:** Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar*

Simbología

Símbolo	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio / Fin		Comunicación
	Proceso		Documento
	Decisión		Referencia
	Línea de flujo		Datos

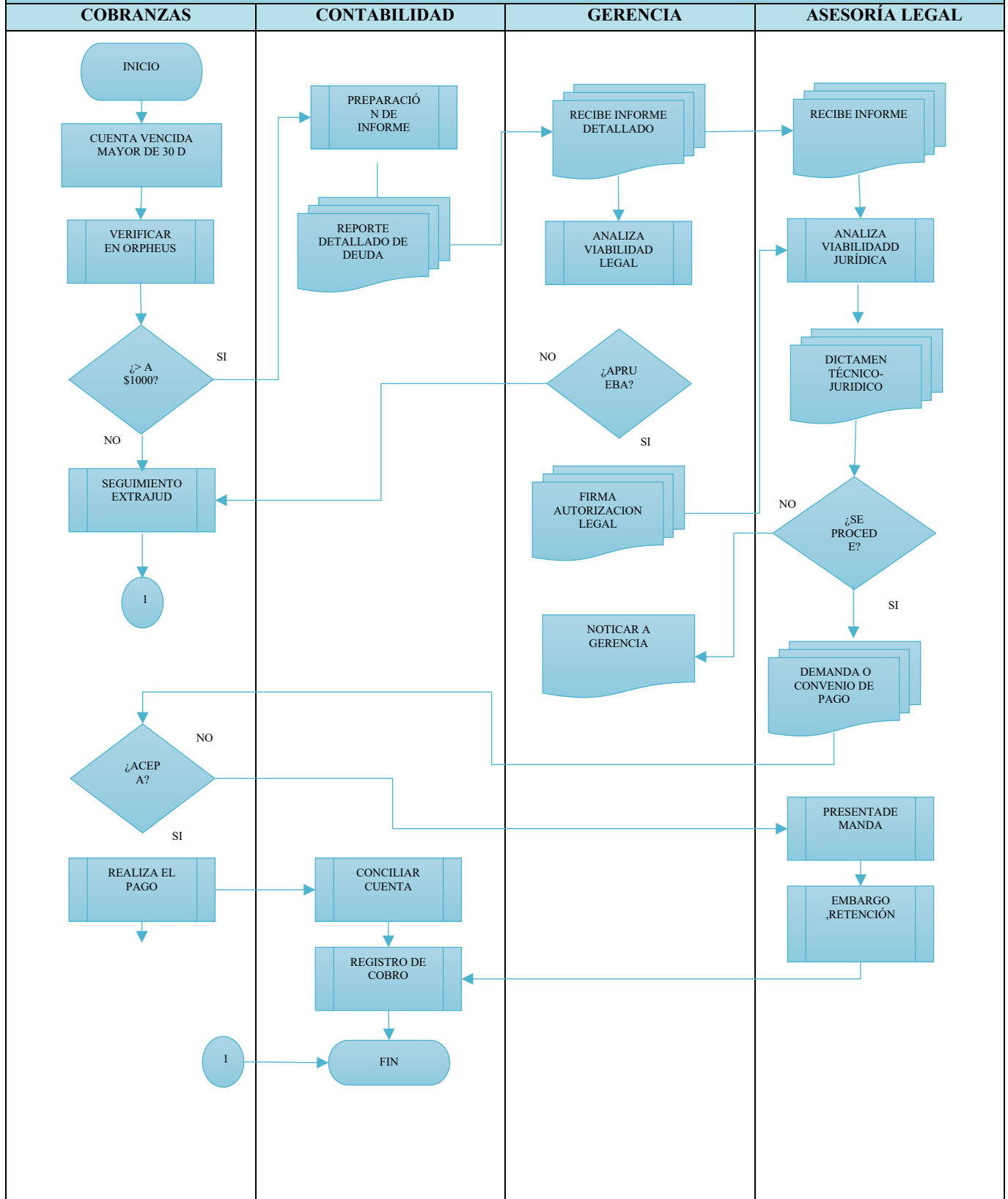
Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcívar

PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

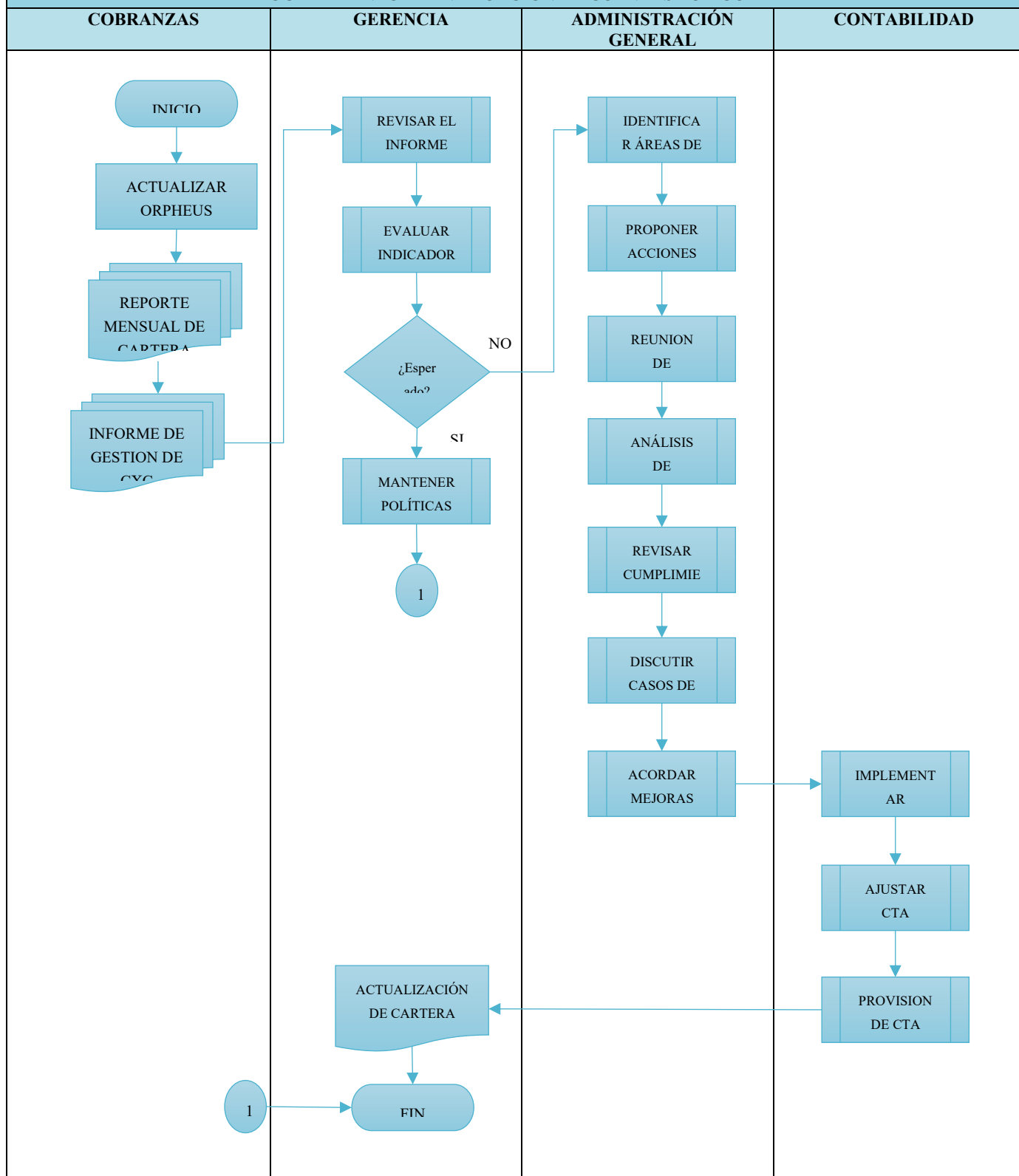


Elaborado por: Dayanna Lisbeth Cevallos Alcivar

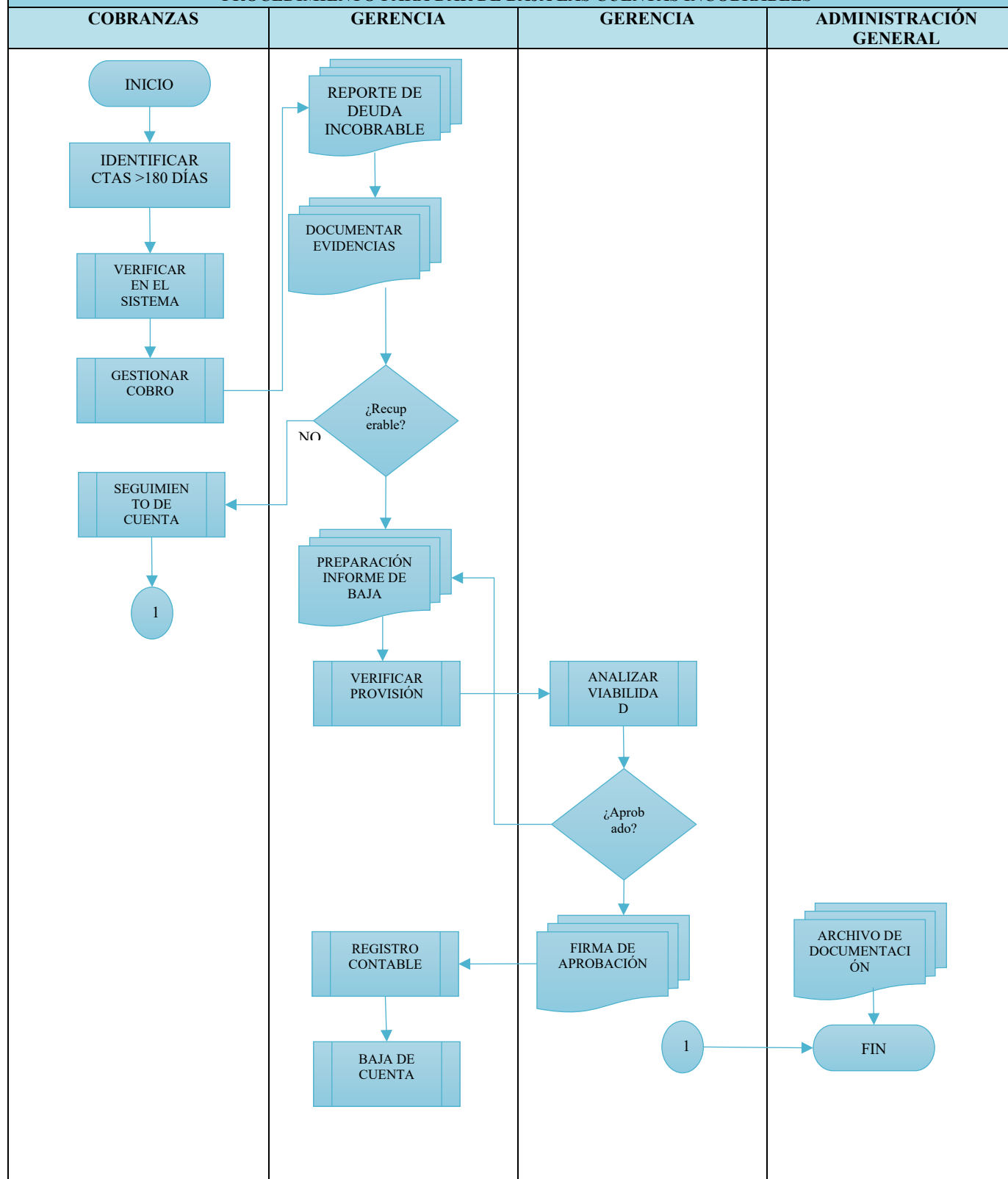
PROCEDIMIENTO JURÍDICO A CUENTAS VENCIDAS



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR



PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA LAS CUENTAS INCOBRABLES



4. CONCLUSIONES

La deficiente gestión de las cuentas por cobrar en la Clínica de Ojos Visión Total CLINOCITOSA S.A., se observa en la limitada liquidez provocada por la ausencia de políticas formales para el otorgamiento de financiamiento a los clientes, en razón que, los ingresos dependen mayormente de las ventas a crédito; no obstante, existen acciones aisladas de seguimiento sobre la recuperación de la cartera sin obtener resultados favorables.

El análisis financiero evidenció que los indicadores de liquidez presentan un comportamiento comprometido, por la alta acumulación de cuentas por cobrar y la gestión ineficaz de cobranza; así también, la aplicación de los ratios permitió visualizar los efectos sobre la falta de control en la cartera, afectando la disponibilidad de recursos para cubrir las obligaciones inmediatas y exponiendo a la clínica a riesgos financieros.

La clínica mantiene un nivel de actividad comercial constante; sin embargo, la gestión de cuentas por cobrar evidencia limitaciones al carecer de planificación estratégica, herramientas y mecanismos de controles para la recuperación de cartera, lo que impide, la capacidad de generar liquidez y por ende el crecimiento financiero.

El manual de políticas para crédito y gestión de cuentas por cobrar planteado está orientado a mejorar el control interno y fortalecer la liquidez, en razón que, esta herramienta establece de manera formal y sistemática normas, procedimientos y responsabilidades para la eficiente gestión de cuentas por cobrar, lo que permitirá acelerar la recuperación de efectivo y garantizar la disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades operacionales.

5. RECOMENDACIONES

Implementar un manual de políticas y procedimientos para crédito y gestión de cuentas por cobrar, con la finalidad que los involucrados conozcan y apliquen los procedimientos formales establecidos, lo que permitirá reducir los riesgos en el otorgamiento de financiamiento y mejorar el control de cartera.

Establecer un sistema de control y seguimiento automatizado para las cuentas por cobrar, que integre estrategias diferenciadas de cobranza según el perfil del cliente y el nivel de morosidad, que contenga alertas de vencimiento, clasificación por antigüedad de saldos, acuerdos de pago estructurados, y generación de reportes.

Incorporar indicadores de gestión de cartera, tales como el periodo medio de cobranza, el índice de recuperación de cuentas vencidas y la rotación de cuentas por cobrar, con el objetivo de monitorear de manera continua la eficiencia de las estrategias de cobranza que permita la toma de decisiones informadas respecto al manejo del capital de trabajo.

Fortalecer la gestión financiera y de crédito, promoviendo la capacitación del personal encargado de cartera sobre técnicas de cobranza, análisis de riesgo crediticio y el uso de software aplicados a las cuentas por cobrar, con el fin de mitigar el riesgo de una deficiente liquidez.

6. BIBLIOGRAFÍA.

- Arias Galicia, F. (2020). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.ª ed.). Editorial Episteme.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Baquerizo Gómez, M. E. (2021). *Control contable en las cuentas por cobrar y provisión de cuentas incobrables*. [Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15757/E-UTB-FAFI-CA-000367.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo Rivera, T. L. (2021). *Gestión de cobranzas y su incidencia en los índices de recaudación de la empresa Systray S.A. del cantón Manta, provincia de Manabí*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5363>
- Cabrera Díaz, D. A. (2021). *Implementación de un proceso en el sistema de cobranza para reducir costos operativos en una entidad aseguradora aplicando metodología SCRUM*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/1c0b864a-e85a-41c4-9cdb-fb4b01b23722>
- Campos Méndez, M. L. (2024). *Gestión de cuentas por cobrar aportes de socios y su incidencia en la liquidez de la Compañía de transporte pesado Darmayexpress S.A en el periodo 2022*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/42076>
- Días Vargas, L. R., & Flores Enríquez, D. Y. (2020). *Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/eb94f752-a29f-4e76-9a1f-dcbcd7c89183>
- García, J. (2020). *Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de las empresas comerciales*. UCV Hacer, 9(1), 45-58.
- Grados Denegri, S. J., & Medina Pérez, Y. L. (2023). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa ASP System SAC de Chorrillos Lima, 2020*. Universidad Autónoma de Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2227>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Bautista, L. (2022). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Herszenbaun, M. (2022). *Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel*. Nuevo Itinerario, 18(2), 92-102.
- Hidalgo Gomez, K. P., & Robles Reyes, L. R. (2024). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Edificad S.A., 2022-2023*. Machala : Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/24203>
- Larreategui Lallangui, E. J. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la cooperativa agraria frontera San Ignacio L.T.D.A*. Pimentel: Universidad Señor de SIPÁN. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8466>
- Latorre Asmad, M. R. (2023). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa VALMAN CORPORATION E.I.R.L. Chiclayo 2021*. Pimentel: Universidad Señor de SIPÁN. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11246>
- Latorre Asmad, M. R., Rosas Prado, C. E., Urbina Cardenas, M. F., & Vidaurre García, W. E. (2021). *Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez*. UCV *Hacer*, 10(2), 53-58. Revistas UCV. doi:<https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v10n2a4>
- Moreno Caso, A., & Dueñas Yali, J. A. (2022). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, en las empresas comerciales del departamento de Pasco, 2021*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2742>
- Moreno Tapia, L. M. (2023). *Estructura de la provisión cuentas incobrables en compañías del sector comercio código CIIU 4472 años 2019 al2022, productos Faracéuticos en el Ecuador*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstreams/06671746-9604-4234-b9a7-a85f937e5575/download>

- Murillo Robles, M. A., & Palacios Cedeño, N. M. (2022). *Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020*. Ciencias Económicas y Empresariales. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8548154>
- Pico Quintero, M. E. (2023). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Disalca*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4987>
- Ponce Chalén, V. C. (2021). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas del sector comercial*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6251>
- Quezada Velasco, J. A. (2022). *Gestión de las cuentas por cobrar y la Liquidez de la empresa FULL CONTACT PUBLICIDAD SAC, San Isidro, 2021*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6602286>
- Ramirez Huamán, S. Y., & Maldonado Guardamino, I. M. (2020). *Influencia de la liquidez en la rentabilidad financiera: Caso de la Compañía Goodyear S.A.* Revista Valor Contable. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Influencia_de_la_liquidez_en_la_rentabilidad_financiera.pdf
- RLRTI. (2025). *Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/46f10e56-9430-443e-abdb-f05772eb6de6/Reglamento%20para%20la%20aplicaci%3%b3n%20de%20la%20Ley%20de%20R%3a9gimen%20Tributario%20Interno.pdf>
- Rosas Samillán, A. R., & Ochante Sanchez, K. N. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ICONTEC del Peru S.R.L. en el distrito de Miraflores - 2020*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1728>
- Samaniego, J. (13 de Enero de 2022). *Riesgo crediticio de una empresa: qué es y cómo gestionarlo*. Obtenido de wtwco.com: <https://www.wtwco.com/es-es/insights/2022/01/riesgo-crediticio>

- Torres, A., & Gómez, R. (2020). *Efectividad en la gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en empresas del sector salud*. Revista de Ciencias Empresariales, 12(3), 215-230.
- Urzola, M. (2020). *Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica*. Revista Crítica Transdisciplinar, 3(1), 36-42.
- Vásquez Cano, W. R. (2021). *La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa CORPESSA PERÚ SAC, Lima, 2020*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Vera Veliz, E. L. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedo S.C.C., periodo 2017-2018*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6238>
- Zapata Sánchez, P. (2021). *Contabilidad General (8.ª ed., p. 75)*. Editorial Ediciones Técnicas. Obtenido de <https://biblioteca.ceves.edu.mx/themes/default/resources/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/eBooks/2020/December/5fe639ec887a3/Contabilidad%20General%20-%20Pedro%20Zapata%20S%C3%A1nchez.pdf>

7. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al Gerente

Tabla 15. Entrevista al Gerente

 UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO	
ENTREVISTA	
LUGAR:	CLINICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA SOCIEDAD ANÓNIMA
ENTREVISTADO/A:	Ing. Pedro Javier Cevallos Tigua
CARGO:	Gerente General
ENTREVISTADOR:	Dayanna Cevallos Alcivar
TUTOR:	Ing. Rita Loor Zambrano, Mg
TEMA:	Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Clínica de Ojos Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima
OBJETIVO:	Observar directamente los procedimientos administrativos y financieros relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de identificar debilidades que puedan estar afectando la liquidez de la empresa.
ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL	
1. ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los clientes para acceder a un crédito en la empresa? Por lo general son cliente frecuentes y que se los considera con capacidad de endeudamiento. 2. ¿Existen políticas o manuales que regulen el otorgamiento de créditos? ¿Cuál es su grado de aplicación en la práctica? No se cuenta con frecuencia solo mediante aprobación directa por parte de los socios ya que son conocidos y podría decirse que están en un mismo nivel socioeconómico. En este punto se podría decir que no existe un control real por parte de los socios el cual hacen caso omiso sobre el volumen de cartera otorgada por quedar bien con sus conocidos. 3. ¿Qué criterios utiliza la gerencia para aprobar o rechazar créditos a los clientes? En su gran mayoría es cosa directa de los socios 4. ¿Qué valores límite o montos máximos se establecen para créditos? ¿Quién los determina?	

Los montos máximos es de 2000 mil y es el socio principal que toma dichas decisiones

5. ¿Qué mecanismos se utilizan para la recuperación de la cartera vencida?

6. El mecanismo común es llamar y enviar mensajes de forma directa al contacto avisando de la cuenta a vencer.

7. ¿Ha considerado implementar nuevas estrategias de cobranza para mejorar la liquidez?

Realmente se está trabajando en un plan general de manuales de funciones y procedimientos para las diferentes áreas que conforma la operatividad de la empresa.

8. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en el proceso de recuperación de cartera?

Lo principal es hacer consiente al socio mayoritario es realizar análisis de antigüedad del cliente para futuros créditos ya que todos los años la mayoría de los clientes obtiene el mismo crédito el cual no termina de pagar y se acumula una deuda actual con una antigua.

9. ¿Cómo afectan, desde su perspectiva, los altos valores de cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa?

Realmente resta bastante la operatividad de la empresa genera impuestos por pagar de las ventas así mismos la adquisición de más mercadería entre otras.

10. ¿Qué riesgos financieros considera que enfrenta la empresa como resultado de una gestión deficiente de cartera?

De tal manera el riesgo será que dicha venta a crédito se recupere en su totalidad por indoles como fallecimiento del titular, salida del país ya que no existe un documento formal de la deuda, sino que son créditos directos en acuerdo de palabra.

11. ¿Cree usted que la falta de seguimiento oportuno a las cuentas vencidas responde a una debilidad estructural o a factores externos?

Mas bien es una gran debilidad actual de la empresa y también puede ser de forma externa ya que por no perder un cliente se den este tipo de tratamiento de las operaciones crediticias.

Anexo 2. Entrevista al Contador

Tabla 16. Entrevista al Contador

 UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO	
ENTREVISTA	
LUGAR:	CLINICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA SOCIEDAD ANÓNIMA
ENTREVISTADO/A:	Ing. Néstor Isidro Baque Soledispa
CARGO:	Contador General
ENTREVISTADOR:	Dayanna Cevallos Alcivar
TUTOR:	Ing. Rita Loor Zambrano, Mg
TEMA:	Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Clínica de Ojos Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima
OBJETIVO:	Observar directamente los procedimientos administrativos y financieros relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de identificar debilidades que puedan estar afectando la liquidez de la empresa.
ENTREVISTA AL CONTADOR GENERAL	
1. ¿Con qué frecuencia se calcula y registra la provisión de cuentas incobrables? Las provisiones se las realiza de forma trimestral, de acuerdo con la antigüedad de las carteras vencidas. 2. ¿Qué método utiliza la empresa para determinar el valor de dicha provisión? Se aplica el método por antigüedad de las cuentas por cobrar, el cual se analiza el tiempo de la deuda y se aplica porcentajes del riesgo de impago por totales de las cuentas por cobrar. 3. ¿Cuál es el tratamiento contable aplicado a las cuentas por cobrar vencidas y a las cuentas incobrables? El tratamiento que se realiza por lo general es cargar de forma directa al gasto las cuentas incobrables y se abona a la cuenta general de cuentas por cobrar. 4. ¿Se han dado casos recientes de recuperación de cuentas incobrables? ¿Cómo se registra contablemente esta recuperación? Si se da el caso se realiza, el mismo tratamiento al dar de baja se aplica el reverso de esta con la condición de una nueva cuenta de recuperación de cartera para llevar un control al cliente que aplique. 5. ¿La empresa genera intereses o recargos adicionales a los clientes en mora? ¿Cómo se contabilizan? No se realiza ningún tipo de intereses o algún otro tipo ya que se da un precio fijo. 6. ¿Qué indicadores o parámetros financieros utiliza la empresa para evaluar la recuperación de cartera? Realmente no se utiliza ningún parámetro financiero, solo de forma trimestral se aplica los respectivos	

ajustes, obviamente se puede realizar o se efectúa un índice de negociación y mediante este se lleva un registro de mínimo de descuento de las deudas para dejar el valor real a cobrar.

7. ¿Cuál es el plazo promedio otorgado a los pacientes para cancelar sus cuentas a crédito y cómo afecta este tiempo a la recuperación de cartera?

Generalmente, la empresa establece un plazo de 30 días calendario para que los pacientes realicen el pago total de sus obligaciones cuando acceden a crédito directo, en ciertos casos, especialmente en cirugías o tratamientos de alto costo, se les permite una extensión de hasta 60 días, previa aprobación del área administrativa.

8. ¿Qué efectos contables tiene el aumento de las cuentas por cobrar sobre los estados financieros de la empresa?

El efecto más significativo tiene que ver que es un aumento al activo, pero a la vez resta liquidez y solvencia a la empresa ya que esta cuenta representa en gran parte las ventas y que causa un impacto en los impuestos por un ingreso que no tiene y se debe asumir, así mismo la salida de mercadería que debe tener en stock.

9. ¿Qué acciones se han tomado contablemente para reducir el impacto financiero de la morosidad?

Realmente no se cuenta con políticas claras, pero entre ellas se provisiona y se trata de dar seguimientos periódicos de las fechas de cobros.

10. ¿Qué riesgos financieros ha identificado relacionados con la gestión contable de las cuentas por cobrar?

El riesgo financiero más obvio es de no recuperar la cartera de venta que puede ser por la mala gestión de la misma, así como una política clara que no se tiene actualmente para efectuar los créditos.

Anexo 3. Entrevista al Gerente

Tabla 17. Entrevista al Auxiliar

 UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO	
ENTREVISTA	
LUGAR:	CLINICA DE OJOS VISION TOTAL CLINOVITOSA SOCIEDAD ANÓNIMA
ENTREVISTADO/A:	Ing. Águeda Gisella Bravo Delgado
CARGO:	Auxiliar Contable
ENTREVISTADOR:	Dayanna Cevallos Alcivar
TUTOR:	Ing. Rita Loor Zambrano, Mg
TEMA:	Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Clínica de Ojos Visión Total Clinovitosa Sociedad Anónima
OBJETIVO:	Observar directamente los procedimientos administrativos y financieros relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de identificar debilidades que puedan estar afectando la liquidez de la empresa.
ENTREVISTA AL AUXILIAR CONTABLE	
¿Cuál es su rol específico en el seguimiento y registro de las cuentas por cobrar? Registro de pagos y seguimiento de facturas para realizar gestión de cobranzas. ¿Cómo se documentan los créditos otorgados a los clientes (contratos, pagarés, facturas, etc.)? Se documentan por medio de las facturas de ventas realizadas al momento del servicio. ¿Se realiza seguimiento periódico a los clientes morosos? ¿Cómo? Si se sigue seguimiento por medio de llamadas, correo electrónico. ¿Cómo se comunica internamente el estado de la cartera vencida? Se comunica por medio de reuniones entre socios y accionistas indicando lo encontrado en la cartera vencida ¿Cuáles son los pasos que usted realiza cuando identifica una cuenta con mora prolongada? Si ya no se realizó el cobro se procede a realizar conciliaciones para su restructuración. ¿La empresa cuenta con un sistema automatizado para el control de cuentas por cobrar? ¿Cómo lo utiliza? Cuenta con un sistema automatizado llamada Orpheus, se utiliza ingresando las facturas, pagos, cobros y conciliaciones respectivas ¿Qué dificultades encuentra en el proceso de registro o recuperación de cartera?	

Que el tiempo de la recuperación de la cartera sea muy prolongado, lo que impide tener una cartera activa durante el periodo.

8. ¿Ha recibido capacitación sobre políticas de crédito y recuperación de cartera?

La empresa no brinda al personal administrativo capacitaciones constantes sobre cómo aplicar las políticas de crédito.

9. ¿Qué sugerencias daría usted para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en su área?

Establecer políticas de crédito claras y concisas para mejorar la gestión de cobranzas.

Anexo 4. Observación Directa

Tabla 18. Tabla de observación directa

Aspecto a observar	Indicadores de verificación	Frecuencia observada	Observaciones del investigador
Existencia de políticas formales de crédito	Manual o guía institucional visible	Nunca	Acreditan crédito directo solo con aprobación de accionistas
Proceso para otorgamiento de crédito	Formato o solicitud documentada	Ocasionalmente	Ficha médica se le agrega una observación
Seguimiento a clientes morosos	Correos, llamadas, visitas registradas	Siempre	Por todos los métodos
Tiempo promedio de recuperación de cartera	Tiempos establecidos y cumplidos	Frecuentemente (1 vez al mes)	Cada 3 meses
Aplicación de intereses por mora	Facturación de intereses o recargos	nunca	No aplican intereses
Documentación de cuentas por cobrar	Facturas, contratos, pagarés adjuntos	siempre	facturas
Comunicación interna sobre estado de cartera	Reportes, reuniones, alertas internas	siempre	Reuniones, no realizaban reportes
Registro contable de provisiones	Existencia de asientos contables de provisión	nunca	No realizan asientos contables de provisión
Gestiones ante cuentas incobrables	Oficios legales, conciliaciones, reestructuraciones	Rara vez	Realizaban conciliaciones
Participación del contador en recuperación de cartera	Informes contables con acciones correctivas	nunca	No aplica

Anexo 5. Entrevista con personal de la empresa

