



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

**“ANALIZAR EL CONTROL, MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR DEL
INSTITUTO MÉDICO DE ESPECIALIDADES MEDIBARRA, POR EL PERÍODO
COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO DEL 2019 Y EL 30 DE JUNIO DEL 2021”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación:

Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socioeconómico

AUTORA:

Joselyn Daniela Pinto Ayala

DIRECTORA:

Ing. Rocío Guadalupe León Carlosama

Ibarra- Ecuador, 2025



AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. Identificación de la Obra

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

Datos de Contacto			
Cédula De Identidad:	100415489-2		
Apellidos y nombres:	Pinto Ayala Joselyn Daniela		
Dirección:	La Esperanza (Urbanización Capitán Carlos Suarez)		
Email:	danielita55pinto@hotmail.com		
Teléfono Fijo:		Teléfono Móvil:	0988943571

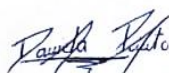
Datos de la Obra	
Título:	“ANALIZAR EL CONTROL, MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR DEL INSTITUTO MÉDICO DE ESPECIALIDADES MEDIBARRA, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO DEL 2019 Y EL 30 DE JUNIO DEL 2021”
Autor(as):	Joselyn Daniela Pinto Ayala
Fecha: aaaa/mm/dd	2025-3-14
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
Programa:	☒ Pregrado ☐ Posgrado
Título por el que Opta:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
Asesor / director:	Ing. Rocío Guadalupe León Carlosama

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 29 días del mes de abril de 2025.

AUTORA:


Joselyn Daniela Pinto Ayala

C.C.: 100415489-2

CERTIFICACIÓN

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En mi calidad de director de Integración Curricular, presentado por la egresada **JOSELYN DANIELA PINTO AYALA** para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: **Analizar el control, manejo de cuentas por cobrar del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, por el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2019 y el 30 de junio del 2021.** Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes marzo de 2025.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a large, loopy oval shape. The signature is stylized and appears to read 'Rocío Guadalupe León Carlosama'.

Ing. Rocío Guadalupe León Carlosama

C.I. 0401441654

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios y en especial a mis padres y hermanos que estuvieron apoyándome en toda mi carrera Universitaria, en mis altos y bajos que tuve durante este tiempo, a mis abuelitos que desde el cielo me han dado fortaleza para culminar mis estudios.

A mi compañero de vida Marco Andrés O. y a mi hijo Daniel Alejandro O. que son el motivo de esfuerzo y dedicación.

A mis compañeras Carolina U, Sonia A, Gabriela Ch., no puede faltar mi compañero Luis M., que estuvieron brindándome su apoyo y conocimiento en este proceso de aprendizaje desde el primer día de clases en la universidad que han demostrado ser buenos amigos siempre motivándome hasta mi último día de universidad.

Con todo el cariño y afecto del mundo les dedico este proyecto.

Daniela Pinto

AGRADECIMIENTO

Extiendo mis agradecimientos a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para culminar este proyecto con éxito.

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por abrirme las puertas para cumplir mis sueños.

A los ingenieros e ingenieras que estuvieron brindándonos sus conocimientos, durante esta formación académica.

A mis padres, hermanos y demás familiares como también amigos que estuvieron apoyándome y motivándome para que esta etapa de vida se cumpla con éxitos.

Daniela Pinto

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar es un aspecto importante en la administración financiera de las empresas para mantener un adecuado flujo de efectivo e impulsar el crecimiento de la rentabilidad. En tal sentido, el propósito del presente estudio se orientó en verificar las políticas y procedimientos establecidos para el control de este componente; identificando, las estrategias implementadas para la recuperación de la cartera de clientes; el cálculo de la antigüedad de los saldos, constatando que las operaciones realizadas fueron sustentadas con la documentación requerida. La fundamentación teórica fue construida a partir de conceptualizaciones y argumentaciones relacionadas con el rubro cuentas por cobrar, así como, de los principios expuestos en los componentes de control interno COSO, las Normas Internacionales de Contabilidad y las NIIF para PYMES. Por otra parte, la metodología utilizada consideró una investigación de tipo descriptiva, en la que se emplearon los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético; de igual manera, para la recolección de la información cualitativa se aplicó la respectiva entrevista, mientras que los datos cuantitativos fueron obtenidos mediante el cuestionario de control interno y análisis financiero. Como principal conclusión determinó que la institución no implementó políticas efectivas para la recuperación de los créditos otorgados, consecuentemente, los procedimientos contables como las conciliaciones y el cálculo de la antigüedad de saldos, no fueron realizados de manera oportuna, dificultando la generación de información financiera confiable.

Palabras clave: cuentas por cobrar, control interno, proceso contable, análisis financiero.

ABSTRACT

The efficient management of accounts receivable is an important aspect in the financial administration of companies to maintain an adequate cash flow and boost profitability growth. In this sense, the purpose of this study was oriented to verify the policies and procedures established for the control of this component; identifying the strategies implemented for the recovery of the client portfolio; the calculation of the aging of the balances, verifying that the operations carried out were supported with the required documentation. The theoretical basis was built from conceptualizations and arguments related to the accounts receivable item, as well as from the principles set forth in the COSO internal control components, the International Accounting Standards and the IFRS for SMEs. On the other hand, the methodology used considered a descriptive type of research, in which the inductive-deductive and analytical-synthetic methods were used; likewise, for the collection of qualitative information the respective interview was applied, while the quantitative data were obtained through the internal control and financial analysis questionnaire. The main conclusion was that the institution did not implement effective policies for the recovery of loans granted, consequently, accounting procedures such as reconciliations and the calculation of the aging of balances were not performed in a timely manner, making it difficult to generate reliable financial information.

Key words: accounts receivable, internal control, accounting process, financial analysis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPÍTULO I	1
DESCRIPCIÓN DEL CASO	1
1.1 Introducción	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Justificación	3
1.4 Objetivos	4
1.4.3 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II	5
MARCO REFERENCIAL	5
2.1 Desarrollo del marco teórico	5
2.1.1 Cuentas por cobrar	5
2.1.2 Control Interno	12
2.1.3 Análisis financiero	15
2.2 Marco legal e Institucional	19
2.2.1 Constitución de la República del Ecuador	19
2.2.2 Ley de Régimen Tributario Interno	19
2.2.3 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno	20
2.2.4 Normas internacionales de Información Financiera NIIF Pymes	20
2.2.5 Normas Internacionales de Contabilidad NIC 32	20

UNIDAD III	21
METODOLOGÍA.....	21
3.1 Marco Metodológico	21
3.1.1 Tipos de investigación	21
3.1.1 Métodos	22
3.1.2. Técnicas.....	23
3.1.3. Instrumentos.....	24
CAPÍTULO IV.....	25
DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO	25
4.1 Recolección de la Información	25
4.1.1 Matriz de recolección de la información	25
4.1.2 Análisis del cuestionario de control interno	27
4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al Gerente y Contadora del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA	30
4.1.3 Análisis del proceso de cuenta por cobrar	32
4.2 Análisis de la información	34
4.2.1 Análisis horizontal del componente cuentas por cobrar.....	34
4.2.2 Análisis vertical del componente cuentas por cobrar.....	36
4.2.3 Análisis de los movimientos de cuentas por cobrar.....	39
4.2.4 Análisis de antigüedad de saldos.....	41
4.2.5 Indicadores financieros y de gestión	51
4.3. Análisis y presentación de resultados del caso	55
4.3.1 Filosofía empresarial	55
4.3.2 Resultados del análisis	59
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de recolección de la información	26
Tabla 2 Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar	27
Tabla 3 Análisis horizontal cuentas por cobrar.....	34
Tabla 4 Análisis vertical cuentas por cobrar período 2019	36
Tabla 5 Análisis vertical cuentas por cobrar período 2020	37
Tabla 6 Análisis vertical cuentas por cobrar período 2021	38
Tabla 7 Movimiento de la cuenta pacientes	39
Tabla 8 Movimiento de cuentas por cobrar clientes	39
Tabla 9 Movimiento de cuentas por cobrar médicos	40
Tabla 10 Movimiento de la cuenta clientes por facturar.....	40
Tabla 11 Movimiento de provisión de cuentas incobrables	41
Tabla 12 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes	41
Tabla 13 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes	42
Tabla 14 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes	43
Tabla 15 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes	44
Tabla 16 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes	45
Tabla 17 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes	46
Tabla 18 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes	47
Tabla 19 Análisis de la antigüedad de saldos en días de vencimiento	48
Tabla 20 Provisión de cuentas incobrables.....	49
Tabla 21 Estimación de reservas por incobrabilidad	49
Tabla 22 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar médicos	50
Tabla 23 Antigüedad de saldos cuentas por cobrar empleados	50
Tabla 24 Datos generales Instituto MEDIBARRA.....	56
Tabla 25 Cuestionario de control y recomendaciones del estudio	63
Tabla 26 Resultados del cuestionario de control.....	64
Tabla 27 Determinación del nuevo nivel de confianza	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores a considerar en las políticas de crédito.....	6
Figura 2 Acciones en la gestión de cobranza.....	7
Figura 3 Fases de la cobranza	8
Figura 4 Tipos de cobranza	9
Figura 5 Acciones a considerar en las estrategias de cobranza.....	10
Figura 6 Modelo COSO	15
Figura 7 Etapas del análisis financiero.....	16
Figura 8 Características de las razones financieras	18
Figura 9 Diagrama de flujo cuentas por cobrar	33
Figura 10 Análisis horizontal cuentas por cobrar.....	35
Figura 11 Análisis vertical cuentas por cobrar período 2019	36
Figura 12 Análisis vertical cuentas por cobrar período 2020	37
Figura 13 Análisis vertical cuentas por cobrar período 2021	38
Figura 14 Análisis de la antigüedad de saldos en días de vencimiento	48
Figura 15 Misión y visión del Instituto MEDIBARRA.....	56
Figura 16 Objetivos institucionales del Instituto MEDIBARRA.....	57
Figura 17 Organigrama estructural Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA.....	58

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL CASO

1.1 Introducción

El Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, es un centro médico privado creado en el año de 1986, con la finalidad de brindar servicios de: consulta externa especializada, hospitalización, cirugía, atención de partos y neonatología, rayos x, ecografías, mamografías, ambulancia, laboratorio clínico y farmacia. Cuenta con la infraestructura y equipamiento necesarios para la atención de los pacientes. Por otra parte, la estructura organizacional de la entidad se encuentra conformada por una junta general de socios, la junta médica, gerencia general, áreas administrativas financiera, secretaría, recursos humanos y, personal de apoyo.

En la actualidad, el componente cuentas por cobrar representa para la entidad uno de los activos más significativos, considerando que el valor monetario al 31 de diciembre del 2021 ascendió a \$ 218.765,80 USD, es decir, un 16.40% del importe total de activos que suman en conjunto alrededor de \$ 1.333.670,14 USD. Por consiguiente, el presente estudio de caso hace referencia al análisis del control y manejo de las cuentas por cobrar del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA.

El tratamiento y control adecuado de las cuentas por cobrar posibilita alcanzar un desempeño eficiente en la recuperación de los valores pendientes, garantizando la razonabilidad de los saldos y la confiabilidad de la información financiera. De este modo, es necesario el diseño e implementación de políticas y procedimientos internos que favorezcan el desarrollo de las actividades de cobranza.

En tal sentido, la finalidad del trabajo de investigación se enfoca en la verificación de los procedimientos realizados por la empresa para el control y manejo oportuno de las cuentas por cobrar, relacionados con el cumplimiento de políticas, el registro adecuado, las estrategias de cobranza implementadas, la documentación de respaldo, antigüedad y provisión de saldos de cuentas incobrables.

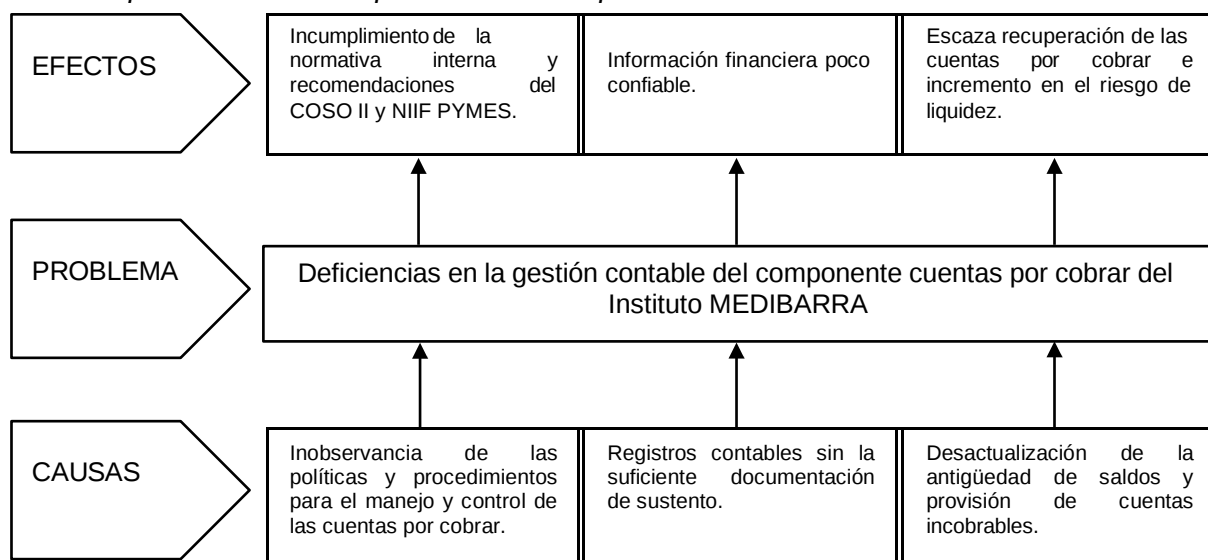
Por otra parte, la distribución del estudio de caso se establece de acuerdo con los contenidos desarrollados en cada unidad, iniciando por el planteamiento del problema y la determinación de los objetivos de la investigación. Seguidamente, se exponen los principios teóricos y conceptuales que solventan el conocimiento indispensable para proceder con el análisis formulado, así mismo, se definen las bases legales y normativas que regulan el tratamiento del componente examinado. Más adelante, se describe la metodología detallando los métodos, técnicas e instrumentos aplicados en la recolección de información. Y finalmente, se presentan los resultados del análisis con las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación y que pretenden dar respuesta a la problemática estudiada.

1.2 Planteamiento del problema

La observación preliminar efectuada en el Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, permitió constatar varios inconvenientes en la gestión contable del componente cuentas por cobrar, que limitan el adecuado manejo y control de este rubro. A continuación, se presenta el árbol de problemas que muestra detalladamente los aspectos encontrados.

Figura 1

Árbol de problemas del componente cuentas por cobrar



Se evidencian falencias en la aplicabilidad de las políticas y procedimientos internos para un adecuado manejo del componente cuentas por cobrar, además de un sistema de control interno poco eficiente que no toma en consideración las recomendaciones del COSO II y NIIF para PYMES. Por otra parte, los registros de las operaciones realizadas no cuentan con la suficiente documentación de sustento que garantice la generación de información financiera confiable; adicionalmente, no se efectúa oportunamente el cálculo de la antigüedad de saldos y de las provisiones de cuentas incobrables, lo que significa un mayor riesgo en la recuperación de la cartera de créditos otorgados a los pacientes y en consecuencia bajos niveles de liquidez que dificultan que la institución cumpla con todas las obligaciones adquiridas.

1.3 Justificación

La ejecución de la presente investigación parte de la necesidad de la administración del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA por contar con información financiera de las cuentas por cobrar confiable y verás, por lo que, mediante este análisis se propone una depuración de los saldos mediante la conciliación de los registros contables y una verificación de las políticas y procedimientos de control, a través del empleo de pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Es importante destacar el beneficio financiero del crédito otorgado a los usuarios de los servicios de salud del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, permitiendo a los pacientes diferir los gastos por atención médica y a la institución contar con ingresos por cobrar que deben capitalizarse en un tiempo determinado, facilitando la prestación de servicios a los clientes.

El análisis de las cuentas por cobrar ayuda en la recuperación de los créditos otorgados que favorecen el incremento de la liquidez y de los flujos financieros de la institución. En consecuencia, la administración, los socios y pacientes de la institución son identificados como los principales beneficiarios con la realización del presente estudio de caso, puesto que, los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas del análisis permiten que la entidad cuente con información relevante que contribuya en la ejecución de

procedimientos eficientes para el control y manejo de las cuentas por cobrar, posibilitando el mejoramiento de la gestión de cobranzas y recuperación de la cartera vencida.

1.4 Objetivos

1.4.3 Objetivo General

Analizar el control y manejo de cuentas por cobrar en el Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, por el período comprendido entre el 01 de enero del 2019 y el 30 de junio del 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el manejo y control de las cuentas por cobrar y su aplicación oportuna en el Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA.
- Identificar las estrategias aplicadas por la entidad para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Constatar que los valores de cuentas por cobrar se encuentren registrados contablemente con toda la documentación de sustento respectiva.
- Analizar la antigüedad de saldos de las cuentas incobrables y proceder al cálculo de la provisión correspondiente.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Desarrollo del marco teórico

2.1.1 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son hechos económicos que significan un derecho de cobro por ventas de bienes y/o servicios realizados a crédito a clientes, usuarios o consumidores durante un período económico, mediante convenios de pago formalizados entre las partes. Igualmente, se pueden considerar elementos de este rubro los préstamos que se otorgan a empleados (Gamboa y Santiago, 2017).

Las cuentas por cobrar se reconocen al costo y muchas veces representa un valor monetario importante en el activo corriente; estas representan fondos que deben recuperarse para ser utilizados por la organización en operaciones vinculadas con el giro del negocio, de manera que se mantenga un equilibrio positivo en los ingresos (Huerta y Rivera, 2019).

El propósito de las cuentas por cobrar se relaciona con el registro de los saldos pendientes de cobro, resultantes del otorgamiento de créditos dentro de un plazo de tiempo específico, a través del cual, el cliente se compromete a cancelar el valor de la compra de bienes o servicios, de acuerdo con el monto y fecha establecidos al momento de la transacción, en este sentido, es importante para la empresa reducir el riesgo de incumplimiento en el pago y evitar la morosidad de los deudores.

Por otro lado, la relevancia de este rubro queda determinada al tratarse de ingresos monetarios necesarios para garantizar una liquidez estable en base a flujos de caja convenientes para la organización. Además, se identifican cuentas por cobrar a corto plazo cuya disponibilidad se encuentra establecida dentro de un período de tiempo no mayor a un año; mientras tanto, las cuentas a largo plazo tienen un vencimiento superior a un año.

2.1.1.1 Gestión de cuentas por cobrar.

Una adecuada gestión de las cuentas por cobrar permite a la empresa implementar estrategias efectivas en la recuperación de los saldos pendientes, para lo cual, se deben establecer los lineamientos necesarios que eviten una excesiva flexibilización de las políticas de crédito, que pudieran incrementar el riesgo de incobrabilidad de este rubro (Cruz y Cruzado, 2021).

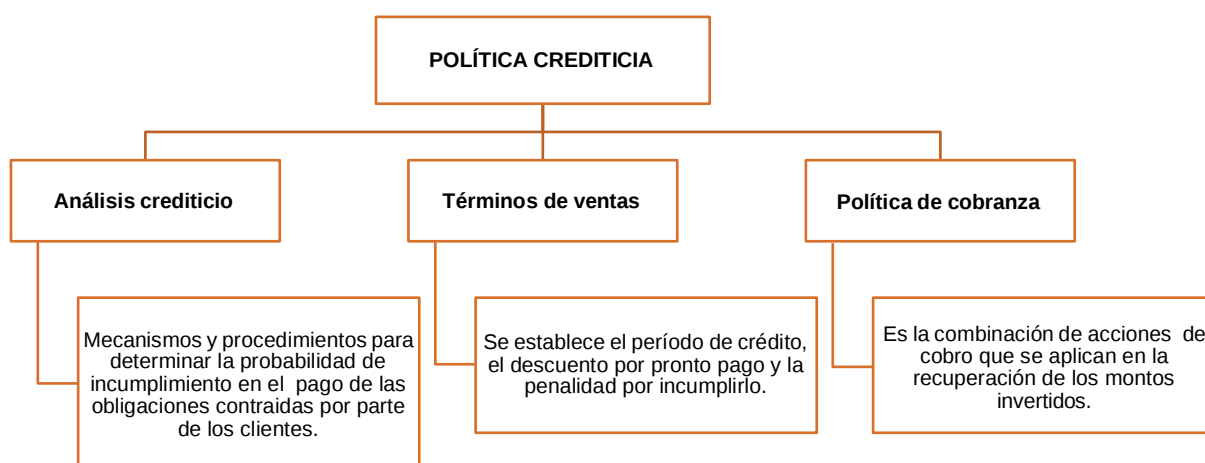
En este sentido, la eficiente administración de las cuentas por cobrar se fundamenta en la aplicación de procedimientos que aseguren convertir los activos exigibles en efectivo dentro de un corto período de tiempo, de esta manera, obtener un beneficio económico real del otorgamiento de crédito, además de fomentar el crecimiento del volumen de ventas.

2.1.1.1.1 Políticas de crédito.

La determinación de las políticas de crédito toma en consideración el análisis del cliente y la idoneidad para ser beneficiario del plan de financiamiento, adicionalmente, la empresa da seguimiento a las cuentas por cobrar, con el objetivo de minimizar los saldos incobrables y optimizar el rendimiento financiero de las ventas (Izar y Ynzunza, 2017).

Figura 2

Factores a considerar en las políticas de crédito



Fuente: (Izar y Ynzunza, 2017).

2.1.1.2 Gestión de cobranza.

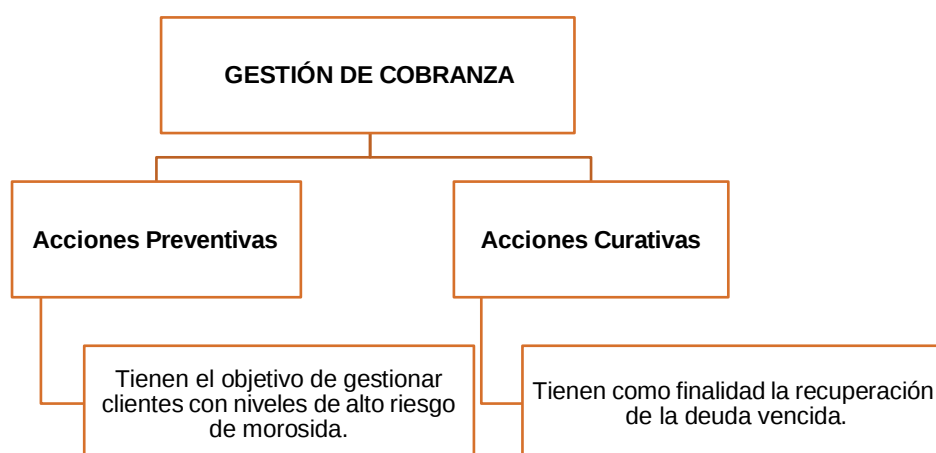
La gestión de cobranza conjuga una serie de actividades que integran el proceso de recuperación oportuna de las cuentas por cobrar que se encuentran fuera de los plazos pactados en la concesión del crédito, es decir, los esfuerzos de la organización se enfocan en transformar los activos exigibles en activos líquidos en el menor tiempo posible (Villena y Guerrero, 2021).

De igual manera, es importante que las acciones ejecutadas en la gestión de cobranza se realicen mediante estándares de calidad que permitan a la organización evaluar, retroalimentar y mejorar de manera continua los procedimientos implementados, así como, verificar que el personal encargado de este proceso desarrolle las actividades de acuerdo con los lineamientos establecidos por la compañía (Ruiz, 2017).

Para una gestión adecuada del proceso de cobranza la empresa tomará en cuenta el ciclo del crédito, mismo que inicia en la financiación de la venta y termina en el retorno de los valores monetarios invertidos, operación que debe evidenciar una rentabilidad financiera, producto del incremento en el valor del dinero durante el tiempo transcurrido en el cual el cliente se benefició de los bienes y/o servicios entregados (Catatoa, 2022).

Figura 3

Acciones en la gestión de cobranza

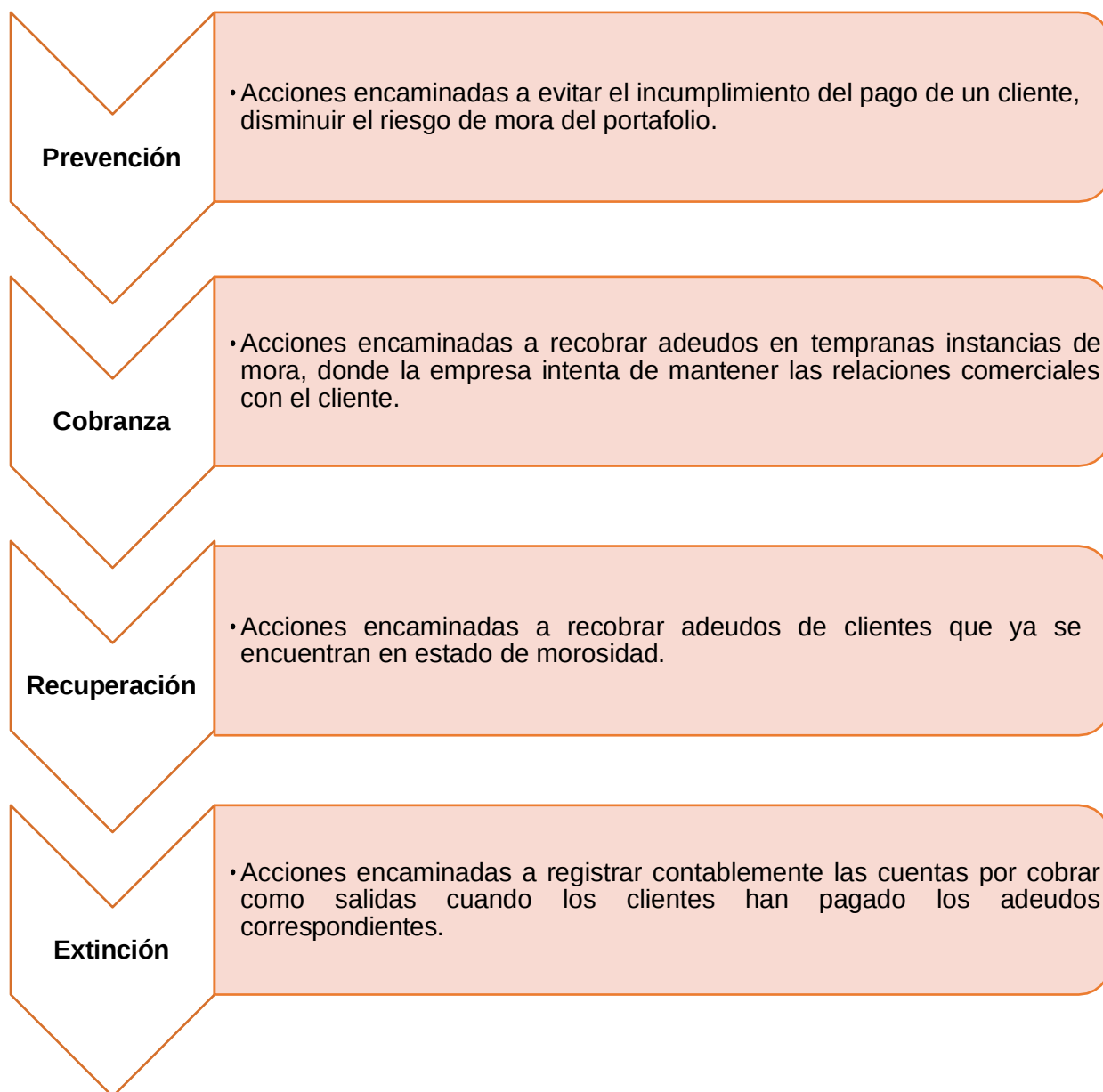


Fuente: (Ruiz, 2017).

2.1.1.2.1 Fases de la Cobranza.

Figura 4

Fases de la cobranza

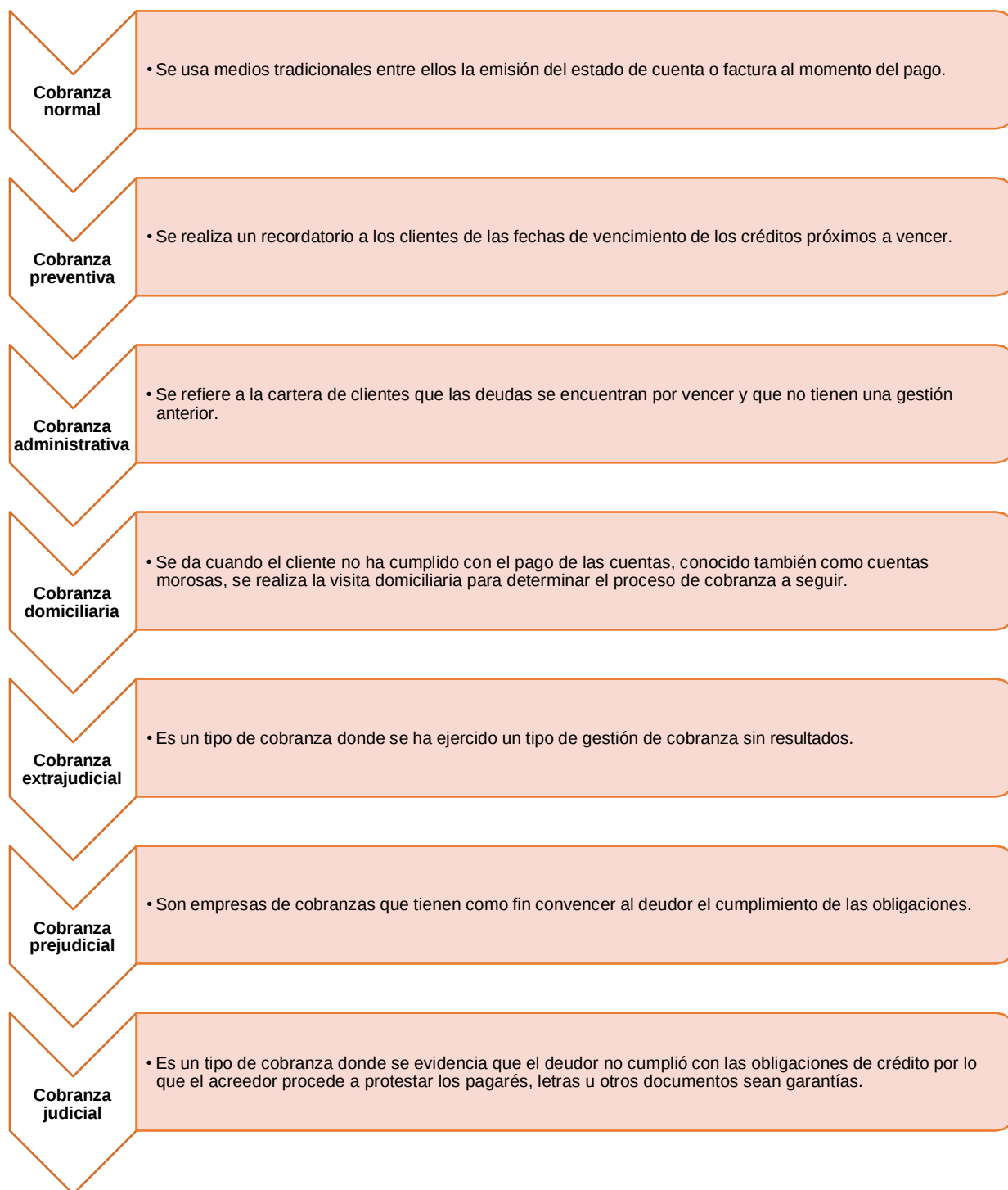


Fuente: (Castillo, 2021).

2.1.1.2.2 Tipos de cobranza.

Figura 5

Tipos de cobranza



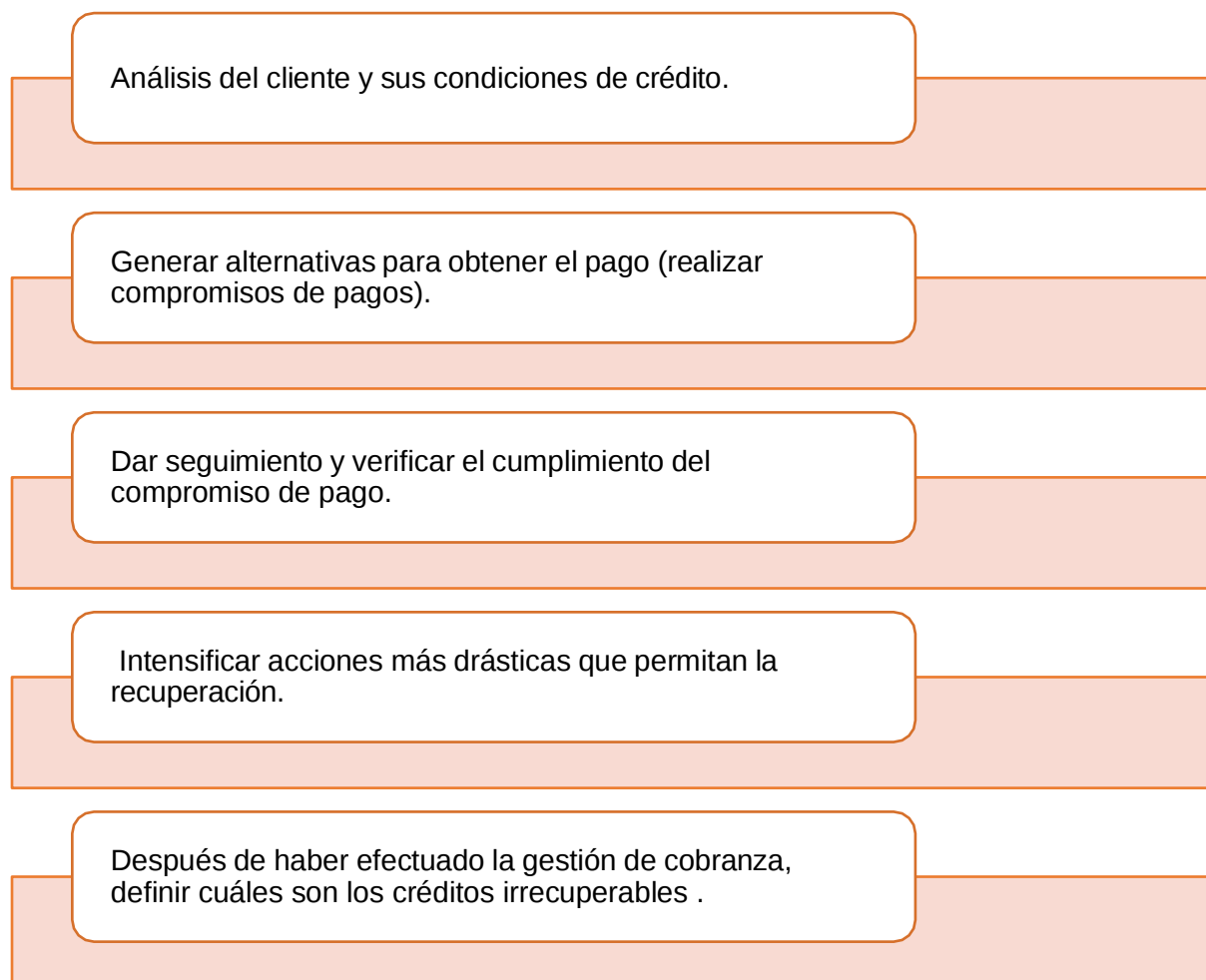
Fuente: (Yancce, 2017).

2.1.1.2.3 Estrategias de cobranza.

Las estrategias de cobranza buscan dar solución a los inconvenientes ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los consumidores y, al mismo tiempo, mantener y rescatar en la medida de lo posible las relaciones comerciales con los deudores; para lo cual, la adopción de estrategias de cobro requiere de una segmentación en la cartera de clientes diferenciando el valor de cada producto o servicio entregado, la antigüedad de los saldos pendientes y la capacidad de pago del consumidor (Villena y Guerrero, 2021).

Figura 6

Acciones a considerar en las estrategias de cobranza



Fuente: (Carriel, 2019).

2.1.1.3 Cuentas incobrables.

Las cuentas incobrables se definen por la condición de valores monetarios irrecuperables para la empresa, es decir, de aquellos créditos por ventas otorgados a clientes cuyos saldos pendientes de pago no son cubiertos a causa del incumplimiento en las obligaciones contraídas (Cruz y Cruzado, 2021).

Es decir, que la empresa acreedora agotó todos los esfuerzos y recursos disponibles y necesarios para garantizar la recuperación de los saldos, no obstante, existe la imposibilidad de cobrar los valores del crédito, por lo que, es indispensable establecer provisiones que amortigüen las pérdidas derivadas de la cartera incobrable (Vera, 2020).

2.1.1.3.1 Provisión de cuentas incobrables.

La provisión de cuentas incobrables corresponde al valor de los saldos que no pueden ser recuperados por parte de la empresa o que el pago de estos haberes es de difícil cumplimiento para el cliente, en tal sentido, es importante realizar una evaluación contable que permita a la organización calcular los requerimientos económicos para la creación de una reserva destinada a solventar posibles pérdidas por deudas incobrables (Tello et ál., 2018).

Las cuentas por cobrar se establecen cuando se efectúan ventas a crédito, si el cliente no realiza los pagos en el tiempo acordado, estos valores pueden reclasificarse en cuentas de difícil recuperación y posteriormente después de las acciones de cobranza sin resultados positivos se determina que el saldo de la deuda es irrecuperable, por consiguiente, se crea una cuenta incobrable representando un gasto para la empresa.

Existen métodos de cálculo empleados en el establecimiento de incobrables que contribuyen en el aprovisionamiento financiero de ciertos valores monetarios utilizados para cubrir futuras deudas castigadas en la cartera vencida de clientes, una vez determinada la incapacidad de pago del deudor, con esto la empresa solventa las desviaciones en cuentas por cobrar (Barriga, 2017).

En este sentido, el método de antigüedad de saldos es muy utilizado por las organizaciones con el propósito de diagnosticar el estado de las cuentas por cobrar identificando los saldos pendientes de cobro en períodos específicos de tiempo; por lo que, para llevar a cabo el análisis respectivo es necesario que la empresa clasifique las cuentas por fechas de crédito.

2.1.1.4 Liquidez.

La liquidez es un instrumento que posibilita que una organización determine la capacidad para cumplir con las obligaciones financieras dentro de un período de tiempo, permitiendo un mejor manejo y control de los activos corrientes mediante la planificación eficiente para la disminución de los riesgos de crédito (Vásquez et ál., 2021).

La liquidez de una organización se determina mediante la aplicación de indicadores financieros, utilizados para evaluar la capacidad de generar el flujo de efectivo necesario para liquidar los haberes pendientes de pago, por concepto de obligaciones o derivados de las operaciones ordinarias.

De esta manera, la liquidez es una herramienta que se encarga de garantizar los recursos económicos necesarios para cubrir las obligaciones y compromisos adquiridos; por otra parte, la solvencia se enfoca en la estabilización de los recursos financieros y el patrimonio empresarial necesarios para solventar el pago de los compromisos adquiridos (Marcillo et ál., 2021).

2.1.2 Control Interno

El control interno es una metodología diseñada para organizar, supervisar y determinar las actividades necesarias para el cumplimiento de los procesos de manera eficiente y estandarizada, con la finalidad de obtener los resultados esperados, cumplir con las políticas y reglamentos, además de mejorar el desempeño general de la organización (Vega y Ortiz, 2017, p.4).

Por otro lado, los objetivos del control interno se enfocan en brindar confianza y razonabilidad a los procesos llevados a cabo por una compañía, en tal sentido, se observan los siguientes aspectos clave del control interno: 1) eficiencia en las operaciones de la empresa; 2) confiabilidad en la información financiera generada por la organización y, 3) determinación del nivel de cumplimiento de la normativa y reglamentos vigentes (Solís y Llamuca, 2020).

2.1.2.1 El control interno COSO.

El control interno COSO se encuentra constituido por cinco componentes diseñados para que la administración de las organizaciones cuente con un instrumento de planificación y gestión de las actividades y procedimientos técnicos requeridos para alcanzar la eficiencia en el desempeño y garantizar el logro de las metas institucionales.

1. Ambiente de control:

El propósito final del ambiente de control es delinear un sistema que satisfaga los requerimientos de las organizaciones para conocer de manera específica las debilidades en la ejecución y manejo de los procesos en las áreas clave, y así, tomar los correctivos necesarios que contribuyan en el mejoramiento del desempeño institucional (Parrales et ál., 2022).

2. Evaluación de los riesgos:

La evaluación de los riesgos se apoya en el reconocimiento y observación de las contingencias más importantes que pudieran afectar la consecución de los objetivos empresariales, de tal forma que se determinen los lineamientos respectivos destinados a mitigar el impacto negativo sobre las funciones y operaciones de las organizaciones (Jiménez et ál., 2020).

3. Actividades de control:

Las actividades de control son medios que permiten actuar bajo los estándares y normativa establecidos por la compañía, los cuales buscan garantizar un adecuado manejo de los riesgos en base a directrices que regulen la ejecución de las operaciones, la generación de la información financiera y el cumplimiento de los objetivos institucionales (Calle et ál., 2020).

4. Información y comunicación:

La información y comunicación es un factor primordial dentro de una organización, por lo que, debe ser fluida y confiable, capaz de llegar a cada colaborador o funcionario con quienes se intercambiarán las directrices establecidas para la administración y gestión de las funciones a desempeñar relacionadas principalmente con las áreas administrativa y financiera (Mayorga et ál., 2018).

5. Monitoreo:

El monitoreo significa supervisar las actividades y procedimientos efectuados por el personal de la entidad, cuya función principal es asegurar el mejoramiento de los procesos de manera flexible y adaptativa a las condiciones cambiantes que se puedan presentar en el sistema de control interno implementado (López y Pesántez, 2017).

Figura 7

Modelo COSO

COSO 1	COSO 2	COSO 3
• Ambiente de control. • Evaluación de riesgo. • Actividades de control. • Información y comunicación. • Supervisión.	• Ambiente de control: se refiere a los valores y filosofía de la organización. • Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y cumplimiento. • Identificación de eventos que tienen impacto en los objetivos. • Evaluación de riesgos: identificación y análisis de los riesgos en la consecución de objetivos. • Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos. • Actividades de control: políticas y procedimientos para enfrentar los riesgos. • Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo. • Supervisión: seguimiento de actividades.	• ENTORNO DE CONTROL: • Principio1: demuestra compromiso con la integridad y valores éticos. • Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión. • Principio3: establece estructura, autoridad y responsabilidad. • Principio 4: demuestra compromiso para la competencia. • Principio 5: hace cumplir con la responsabilidad. • EVALUACIÓN DE RIESGOS: • Principio 6: especifica objetivos. • Principio 7: identifica y analiza riesgos. • Principio 8: evalúa el riesgo de fraude. • Principio 9: identifica y analiza cambios. • ACTIVIDADES DE CONTROL: • Principio 10: selecciona y desarrolla actividades de control. • Principio 11: selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. • Principio 12: se implementa a través de políticas y procedimientos. • Principio 13: usa información relevante. • Principio 14: comunica internamente. • Principio 15: comunica externamente. • Principio 16: conduce evaluaciones continuas y/o independientes. • Principio 17: evalúa y comunica deficiencias.

Fuente: (Quinaluisa et ál., 2018).

2.1.3 Análisis financiero

El análisis financiero es un conglomerado de técnicas adaptadas a la evaluación de los estados financieros con la finalidad de examinar la situación económica de la organización en un período determinado, aplicando cálculos en base a indicadores que miden los cambios o variaciones porcentuales de las partidas del activo, pasivo y patrimonio, cuyo resultado concreto permite establecer conclusiones (Yépez, 2017).

Figura 8

Etapas del análisis financiero

Definir el objetivo:

- Permite centrar la atención en la información relevante para el estudio y, con ello, ser más efectivo en el análisis.

Establecer la forma de análisis:

- Análisis estático, el estudio se realiza para un instante de tiempo determinado.
- Análisis dinámico, se investiga la evolución para obtener información que permita hacer previsiones futuras.

Definir el método de análisis:

- Los métodos más aplicados son: cálculo de porcentajes (análisis vertical y análisis horizontal), cálculo de ratios y análisis de tendencias (representación gráfica).

Diagnóstico e interpretación:

- Se evalúa e interpreta la situación económico-financiera de la empresa, a partir de los métodos empleados.

Análisis los inductores de actuación:

- En caso de que el análisis económico-financiero sea desfavorable se puede aplicar el método Dupont para descomponer el ratio en su mínima expresión, con el mayor nivel de detalle posible; y, posteriormente, con el método de las sustituciones seriadas, determinar las causas que inciden en el comportamiento negativo de ese ratio.

Recomendaciones:

- Se presentan las acciones a tomar o un plan de acción para atacar los problemas detectados en base a los objetivos definidos.

Fuente: (Nogueira et ál., 2017).

2.1.3.1 Análisis Vertical.

El análisis vertical es un método fundamentado en el principio matemático que expone que el todo es el resultado de la sumatoria de cada uno de los elementos que lo constituyen; financieramente se puede expresar que el valor absoluto del todo equivale al 100%, mientras que el importe de cada una de las partes representa un porcentaje relativo de la totalidad de las cuentas de activo, pasivo o patrimonio (Avad, 2018).

2.1.3.2 Análisis horizontal.

El análisis horizontal es utilizado con el fin de establecer la variación porcentual y afectación de una cuenta de activo, pasivo o patrimonio, entre dos o más períodos de tiempo, en otras palabras, se trata de un método que compara o contrasta la información contable de los estados financieros suscitada en varios ejercicios económicos consecutivos, de esta manera, se puede describir el incremento o decremento de los saldos, interpretando los resultados que permitan planificar las medidas correctivas pertinentes (Avad, 2018).

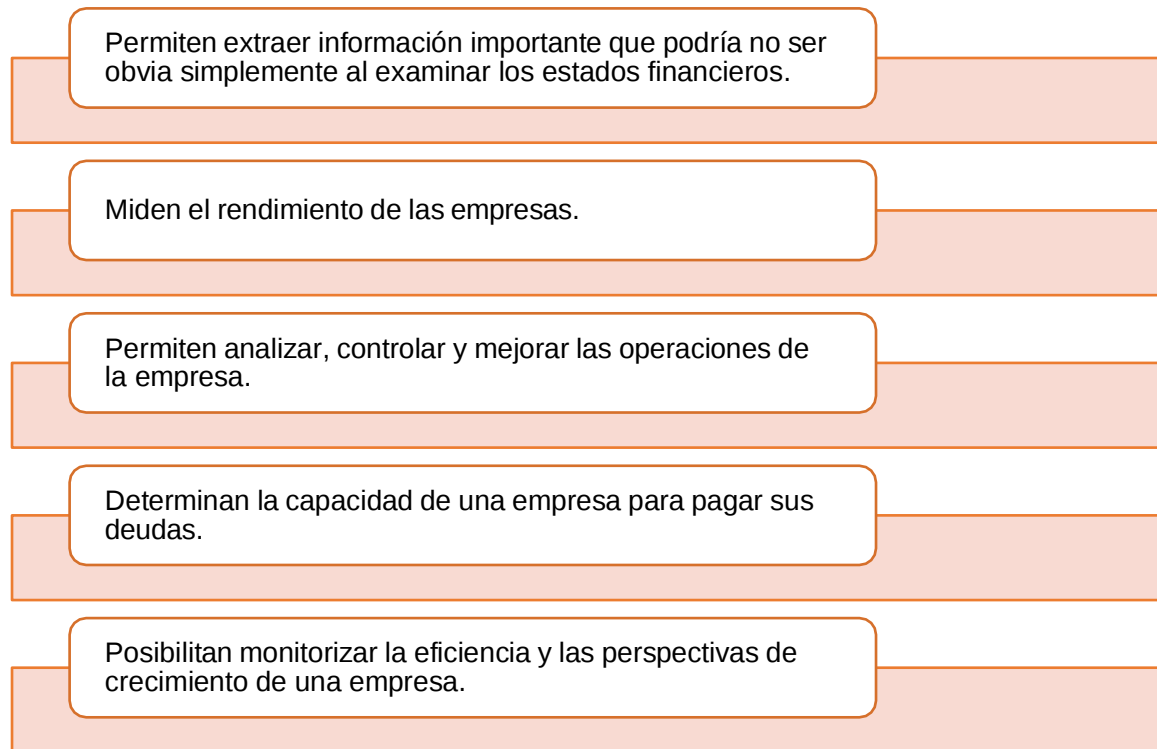
2.1.3.2 Razones Financieras.

Las razones financieras son una técnica empleada en la evaluación de los estados financieros a través del cálculo en base a indicadores económicos, cuyos resultados presentan el desempeño financiero de una organización por medio de indicios en la solvencia, rentabilidad, liquidez etc., de los activos (Saldaña, 2019).

En tal sentido, el análisis mediante razones financieras es un instrumento de estudio de los estados financieros a través de una serie de comparaciones y estimaciones matemáticas y contables de los elementos que los conforman, estableciendo la relación entre las partes y determinando puntos porcentuales significativos para el crecimiento o disminución de los valores de las partidas que pueden ser entendidos como debilidades o fortalezas en una organización.

Figura 9

Características de las razones financieras



Fuente: (Puerta, 2018).

2.1.3.2.1 Razón de rotación de cuentas por cobrar.

La rotación de cuentas por cobrar determina el número de cobranzas efectuadas por la entidad dentro de un ejercicio económico, el cálculo de este indicador se efectúa dividiendo el total de las ventas sobre el total de cuentas por cobrar del año respectivo; por ende, se trata del promedio de veces en las cuales la organización es capaz de transformar los activos exigibles en efectivo y como resultado aumentar el nivel de liquidez (Vásquez et ál., 2021).

2.1.3.2.2 Período promedio de cobranza

El período promedio de cobranza es utilizado con el objetivo de establecer el promedio de días que a la empresa le toma el efectuar los cobros de los haberes pendientes de pago por parte de los clientes, la importancia de este indicador radica en la

determinación del tiempo de incumplimiento de las obligaciones adquiridas por los deudores (Vásquez et ál., 2021).

2.1.3.2.3 Razón de liquidez corriente.

La razón de liquidez permite establecer la cantidad de efectivo con que cuenta la organización para hacer frente a las obligaciones y gastos corrientes, en relación a las cuentas por cobrar; matemáticamente si el resultado obtenido es un número mayor a 1 significa que la entidad tiene la suficiente capacidad de cumplimiento de todos los compromisos adquiridos, mientras que si el número es igual a 1 aún se considera con idoneidad para cubrir las deudas contraídas, y si es menor a 1 no cuenta con la capacidad necesaria para cumplir con las obligaciones por falta de liquidez (Vásquez et ál., 2021).

2.2 Marco legal e Institucional

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador

El Artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que las superintendencias son los entes reguladores de las actividades económicas, sociales y ambientales que se efectúan en el territorio nacional, con la finalidad de normar dentro del marco jurídico correspondiente todas las operaciones que llevan a cabo las organizaciones o empresas de los sectores financiero y no financiero, las mismas que deberán actuar en base al interés común de la población (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.2.2 Ley de Régimen Tributario Interno

El Artículo 10, numeral 11 de la Ley de Régimen Tributario Interno, determina que las provisiones destinadas a cubrir los créditos incobrables que se generan como consecuencia del giro del negocio en una organización; se designe el 1% anual respecto al

total de los créditos otorgados durante el ejercicio económico, sin exceder el 10% de la cartera de crédito (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018).

2.2.3 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

El Artículo 28, numeral 3, del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, establece que el valor de las provisiones para créditos incobrables dentro del giro del negocio será deducible del pago de impuestos (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2020).

2.2.4 Normas internacionales de Información Financiera NIIF Pymes

La Sección 11 de las NIIF Pymes acerca de los Instrumentos Financieros determina que una empresa u organización procederá con el reconocimiento las cuentas por cobrar como activos financieros al momento en que se celebre el contrato entre las partes involucradas en el crédito respectivo y se le otorgue el derecho legal a la compañía como acreedora de la deuda (Normas Internacionales de Información Financiera, 2017).

2.2.5 Normas Internacionales de Contabilidad NIC 32

La NIC 32 establece que los activos financieros son los derechos que se estipulan en la celebración de un contrato, en el cual una organización se convierte en acreedora de un deudor, así mismo, cuando se trate de pasivos financiero que representan un valor a pagar por obligaciones contraídas y formalizadas en un acuerdo legal. Los siguientes son ejemplos de activos y pasivos financieros: (a) cuentas por cobrar y por pagar de origen comercial; (b) pagarés por cobrar y por pagar; (c) préstamos por cobrar y por pagar; (d) obligaciones o bonos por cobrar y por pagar (Normas Internacionales de Contabilidad , 2019).

UNIDAD III

METODOLOGÍA

3.1 Marco Metodológico

El desarrollo del marco metodológico permitió encausar las acciones a efectuar en la investigación con el fin de dar respuesta al problema de estudio por medio del diseño y aplicación de las técnicas e instrumentos requeridos más apropiados para la observación y recopilación de la información.

3.1.1 Tipos de investigación

3.1.1.2 Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva detalla las principales características del objeto de estudio, interpretando los procesos que determinan la situación problemática; constituye una herramienta metodológica importante al momento de establecer conclusiones concretas basadas en la estructura y comportamiento del fenómeno analizado (Guevara et al., 2020).

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo cuya estructura detalla las características más importantes del tema de estudio propuesto, mediante procedimientos sistemáticos que permiten establecer el comportamiento de los elementos constitutivos de las cuentas por cobrar en el Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA, proporcionando datos específicos de la situación actual de los procesos de control implementados por la entidad respecto al registro oportuno de las transacciones; diseño de políticas y estrategias de recuperación de cartera; antigüedad y conciliación de los saldos pendientes de pago; así como, verificación de la documentación de sustento.

3.1.1 Métodos

3.1.1.1 Método inductivo.

El método inductivo se fundamenta en el uso de la inducción como razonamiento de indagación investigativa, es decir, se enfoca en el tratamiento de eventos particulares que en lo posterior constituyen un conocimiento general, estableciendo similitudes entre los componentes del problema analizado que permitan obtener conclusiones generalizables (Rodríguez y Pérez, 2017).

En el presente trabajo de investigación se efectuaron procesos inductivos que permitieron analizar de manera específica las características particulares de cada uno de los elementos que integran el componente cuentas por cobrar, estableciendo la relación existente entre la evidencia encontrada y los supuestos establecidos en el planteamiento del problema.

3.1.1.2 Método deductivo.

El método deductivo se basa en el empleo de la deducción como un razonamiento que parte de la generalidad de los fenómenos, cuyas inferencias se enfocan en análisis que conllevan a conclusiones particulares de la problemática; busca soluciones desconocidas utilizando conocimientos conocidos (Rodríguez y Pérez, 2017).

El método deductivo posibilitó la determinación de conclusiones fundamentadas en los resultados del análisis específico de las cuentas por cobrar mediante la aplicación del conocimiento general sobre los procedimientos técnicos y normativos que regulan el manejo y control de este rubro, se procedió con una revisión individualizada de los registros, movimientos y antigüedad de saldos de cada cuenta auxiliar y, de esta manera concluir si la entidad realiza un tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar.

3.1.2. Técnicas

3.1.2.1 Entrevista.

La entrevista es una técnica de investigación empleada para la recolección de información cualitativa, cuyo diseño pretende obtener datos significativos relacionados con las opiniones y criterios de los entrevistados en un área específica del conocimiento, para lo cual, se elabora la respectiva guía y se interactúa con el sujeto participante (Troncoso y Placencia, 2017).

Se procedió con el diseño de una entrevista estructurada con preguntas cerradas específicas acerca del control y tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la institución; esta técnica se aplicó al personal encargado del área contable y financiera, así como, a los directivos de la entidad, con la finalidad de recopilar la información necesaria para los análisis requeridos en la investigación.

3.1.2.2 Observación.

La observación es una de las técnicas más utilizadas en diversos trabajos de investigación científica y se trata de la inspección metódica de los hechos y/o eventos a ser analizados en el lugar donde suceden, de acuerdo con los objetivos preestablecidos para la realización del estudio (Troncoso y Placencia, 2017).

En relación con el presente estudio de caso, la técnica de observación fue desarrollada mediante un acercamiento a la institución en la cual se procedió con la verificación de las actividades de control realizadas para el tratamiento eficiente de las cuentas por cobrar del Instituto de Especialidades Médicas Ibarra, mediante la elaboración de un cuestionario de control interno que permitió recolectar la información acerca del componente y procedimientos referentes al tema de investigación.

3.1.3. Instrumentos

3.1.3.1 Guía de la entrevista.

La entrevista fue estructurada mediante una guía con preguntas cerradas sobre la gestión de las cuentas por cobrar, enfatizando en los procedimientos de control con interrogantes fundamentadas en el cumplimiento de la normativa y políticas internas, así como del manejo contable relacionado con el registro, conciliación, antigüedad, y recuperación de los saldos.

3.1.3.2 Cuestionario de control interno.

El cuestionario de control fue diseñado para verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas y reglamentarias en el manejo contable de las cuentas por cobrar, con la finalidad de establecer cuál es la situación de las actividades de control implementadas por la entidad y obtener el grado de cumplimiento de estas.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

4.1 Recolección de la Información

El presente apartado muestra la información obtenida a través de las técnicas e instrumentos aplicados al personal directivo y financiero del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, datos que corresponden a los períodos contables a partir del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2021.

4.1.1 Matriz de recolección de la información

La matriz se compone de los objetivos específicos planteados en el trabajo de investigación, de los cuales se extraen las variables de estudio y de esta manera se establecen los indicadores que son utilizados en la evaluación del proceso de control interno del componente cuentas por cobrar y del respectivo análisis financiero.

El proceso de recolección de información se desarrolla mediante el diseño de los instrumentos considerados como los más apropiados para dar cumplimiento a los objetivos específicos del estudio de caso. Es así como, los datos recabados con la aplicación de las entrevistas estructuradas y el cuestionario de control interno permiten recoger el criterio y experiencia profesional de los participantes respecto de la gestión, manejo y tratamiento contable del rubro cuentas por cobrar.

Del mismo modo, a través de la revisión de la información recopilada se elaboran diagramas de flujo que contribuyen a un mejor entendimiento de los procesos relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar, de esta manera, se cuenta con una herramienta que facilita la organización de las actividades, para un adecuado manejo del componente examinado.

Tabla 1*Matriz de recolección de la información*

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manejo y control de las cuentas por cobrar del Instituto Médico sean aplicadas de forma oportuna.	Control interno	Cumplimiento de los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar	Entrevista Observación directa	Guía de la entrevista estructurada Cuestionario de control Diagrama de flujo
Identificar las estrategias aplicadas por la entidad para la recuperación de las cuentas por cobrar.	Análisis horizontal Análisis vertical	Porcentaje de variación de los saldos de cuentas por cobrar	Análisis de los estados financieros de la institución	
Cerciorarse que los valores de cuentas por cobrar se encuentren registrados contablemente con toda la documentación de sustento respectiva.	Conciliación de saldos	Diferencias y desviaciones porcentuales de los saldos de auxiliares y mayores generales	Análisis de libros auxiliares y mayores generales	
Analizar la antigüedad de saldos de las cuentas incobrables y proceder al cálculo de la provisión correspondiente.	Registros contables Antigüedad de saldos de cuentas por cobrar	Nivel de antigüedad de saldos por periodo	Análisis de los auxiliares y mayores de cuentas por cobrar	
Evaluar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar mediante la aplicación de indicadores financieros	Eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar	Nivel de liquidez corriente Nivel de la rotación de cuentas por cobrar Período promedio de cobranza	Análisis de los estados financieros de la institución	

4.1.2 Análisis del cuestionario de control interno

El cuestionario a continuación descrito, se encuentra diseñado en base a interrogantes estructuradas y cerradas, fundamentadas en las recomendaciones establecidas de acuerdo con los componentes de control interno, enfocado en la gestión eficiente de las cuentas por cobrar.

Tabla 2

Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
INSTITUTO MÉDICO DE ESPECIALIDADES MEDIBARRA				
Componente: Cuentas por cobrar				
No.	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La empresa ha determinado las políticas y procedimientos para el adecuado manejo y control de las cuentas por cobrar?		X	No se encuentra evidencia documentada de políticas y procedimientos para el control de cuentas por cobrar.
2	¿La empresa ha implementado estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar?	X		
3	¿Se efectúan conciliaciones periódicas de los saldos registrados en los auxiliares y mayores correspondientes de las cuentas por cobrar?		X	No se realizan conciliaciones periódicas de los saldos de cuentas por cobrar registrados en auxiliares y mayores.
4	¿Se realiza el seguimiento necesario a las cuentas por cobrar?		X	No se realizan actividades de seguimiento respecto a cuentas por cobrar.
5	¿Se realiza el cálculo para la provisión de cuentas incobrables de acuerdo con la normativa vigente?	X		
6	¿Se reporta de manera oportuna las cuentas por cobrar que presenten morosidad?		X	No se reportan oportunamente las cuentas por cobrar que presentan morosidad.
7	¿Las cuentas por cobrar cuentan con la documentación de sustento suficiente y pertinente?	X		
8	¿Los documentos de cuentas por cobrar son clasificados de acuerdo a la fecha de vencimiento?	X		
9	¿Las transacciones de las cuentas por cobrar son registradas de manera oportuna?	X		
10	¿Se informa a los clientes sobre las obligaciones pendientes de pago que tienen con la empresa?	X		
11	¿Existen clientes que se encuentren en mora en el pago de sus obligaciones pendientes con la empresa?	X		
12	¿La empresa cuenta con garantías que respalden las cuentas por cobrar?	X		

No.	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
13	¿La empresa cuenta con un sistema contable para el registro de las operaciones de cuentas por cobrar?	X		
14	¿La empresa aplica interés por mora en las obligaciones de pago de los clientes?		X	No se aplica interés por mora a los clientes con retrasos en sus pagos
15	¿Los créditos otorgados a clientes cuentan con la debida autorización de gerencia?	X		
16	¿Se utilizan estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar como descuentos por pronto pago?		X	La empresa no ha diseñado e implantado estrategias para la recuperación de cuentas por cobrar.
17	¿Se reporta a gerencia periódicamente sobre la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar?		X	No se evalúa la antigüedad de los saldos de cuentas por cobrar y no se reporta a gerencia
18	¿Se realizan reportes mensuales de los movimientos de las cuentas por cobrar?		X	No se elaboran informes sobre los movimientos efectuados cada mes en cuentas por cobrar
19	¿Existen procedimientos de control interno para el otorgamiento de créditos a clientes?	X		
20	¿Existen políticas establecidas para la concesión de créditos?	X		

- Determinación del nivel de confianza y riesgo en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 3

Resultados del cuestionario de control interno

RESPUESTAS AFIRMATIVAS	RESPUESTAS NEGATIVAS	CALIFICACIÓN	
		SI	NO
12	8	12	0

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación}}{\text{número de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{12}{20} * 100$$

$$NC = 60 \%$$

Tabla 4

Nivel de confianza y riesgo del componente cuentas por cobrar

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 96%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		
Nivel de confianza		60%
Nivel de Confianza		Moderado
Nivel de Riesgo		Moderado

Interpretación:

Los resultados del cuestionario de control interno aplicado en el Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, permiten establecer un nivel de confianza del 60% relacionado con el cumplimiento de la normativa vigente, que regula el manejo y gestión del componente cuentas por cobrar; adicionalmente, se determina un nivel de riesgo moderado; esto implica la presencia de las siguientes falencias:

- La institución no cuenta con políticas y procedimientos documentos para el control de cuentas por cobrar.
- El responsable del área contable no efectúa conciliaciones periódicas de los saldos de cuentas por cobrar registrados en los auxiliares individuales y mayores generales.
- Se observa la ausencia de actividades de seguimiento al rubro cuentas por cobrar.
- Las cuentas por cobrar que presentan morosidad no son reportadas de manera oportuna.

- La institución no cuenta con una política de interés por mora para los clientes que presentan retrasos en los pagos.
- La empresa no ha diseñado e implantado estrategias para la recuperación de cuentas por cobrar.
- Se evidencia la falta de evaluaciones periódicas de la antigüedad de los saldos de cuentas por cobrar, además, no se envían reportes oportunos a gerencia.
- Ausencia de informes sobre los movimientos efectuados en cuentas por cobrar de manera mensual.

4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al Gerente y Contadora del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA

La entrevista aplicada al Gerente General y Contadora de la institución, tiene el propósito de recoger el criterio y opinión profesional de los entrevistados, en base a un banco de preguntas estructuradas relacionadas con los componentes de control interno y, el tratamiento contable del rubro cuentas por cobrar.

- Narrativa de la entrevista al Gerente del Instituto MEDIBARRA:

Con respecto a la implementación de políticas para un adecuado manejo y control de cuentas por cobrar, se pudo conocer que la institución se encuentra diseñando un manual contable con los lineamientos necesarios que garanticen una buena gestión de este rubro; sin embargo, se manifiesta que en la actualidad ha sido deficiente la recuperación de cuentas por cobrar.

Con relación a los principales inconvenientes que presenta el componente cuentas por cobrar, se indica que el mayor problema es la falta de normas y procedimientos técnicos estandarizados, que permitan a los responsables de la gestión de este componente, desarrollar actividades eficientes para la recuperación de los saldos pendientes de cobro.

De igual manera, la institución no aplica procedimientos claros en la gestión de cuentas incobrables, debido a la falta de un documento formalizado que sirva de guía en este proceso. Por otra parte, el plazo máximo de tiempo que la entidad ha estimado para el otorgamiento de créditos es de 30 días, adicionalmente se conoce que se examina el historial de los clientes antes de aprobar el crédito respectivo.

En relación con los procesos de cobranza efectuados por la empresa se expresa que se inicia con el procedimiento de automatización al inicio de la atención al cliente para generar la cuenta por cobrar; luego se procede a llenar los respectivos formularios y documentos de promesa de pago; posteriormente se realizan llamadas al cliente para recordarle el pago pendiente; por último, en caso de no cancelación por parte del cliente, se procede con las acciones correspondientes del departamento legal.

- Narrativa de la entrevista a la Contadora del Instituto MEDIBARRA:

Respecto de los inconvenientes que se presentan en la gestión de cuentas por cobrar de la institución, se pudo conocer que no existe una persona encargada del manejo específico de este componente, por lo que, no se da el seguimiento correspondiente a la cartera vencida de clientes. Por otra parte, con relación a posibles problemas en la liquidez de la empresa, se manifiesta que el índice de liquidez al 31 de diciembre del 2021 es del 0,57; lo que implica que se debe mejorar las estrategias aplicadas en la recuperación de cuentas por cobrar a clientes y aseguradoras.

Se indica, además, que en la actualidad no existen políticas para la gestión de cuentas por cobrar; sin embargo, la institución se encuentra elaborando un manual contable en base a las NIIF PYMES. Por otro lado, respecto de la determinación de las provisiones de cuentas incobrables, se lleva a cabo según la cartera vencida, es decir, hasta 30 días el 3%; de 30 a 60 días el 6%; de 60 a 90 días el 9%; superior a 90 días el 20%.

En lo concerniente a la documentación de sustento para el otorgamiento de créditos en el caso de las aseguradoras, se establece una garantía bancaria y una letra de cambio;

con respecto a clientes privados, se procede según el criterio de gerencia y en la medida de lo posible con un garante solidario.

Dentro de las estrategias de recuperación de cuentas por cobrar se realizan actividades de seguimiento y contacto directo con los clientes y aseguradoras, a quienes se notifica a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos acerca de las obligaciones pendientes de pago que mantienen con la empresa. En otro orden, no se cuenta con un control de los créditos vencidos debido que actualmente se realiza el levantamiento de la información necesaria para efectuar la conciliación de los saldos de cuentas por cobrar.

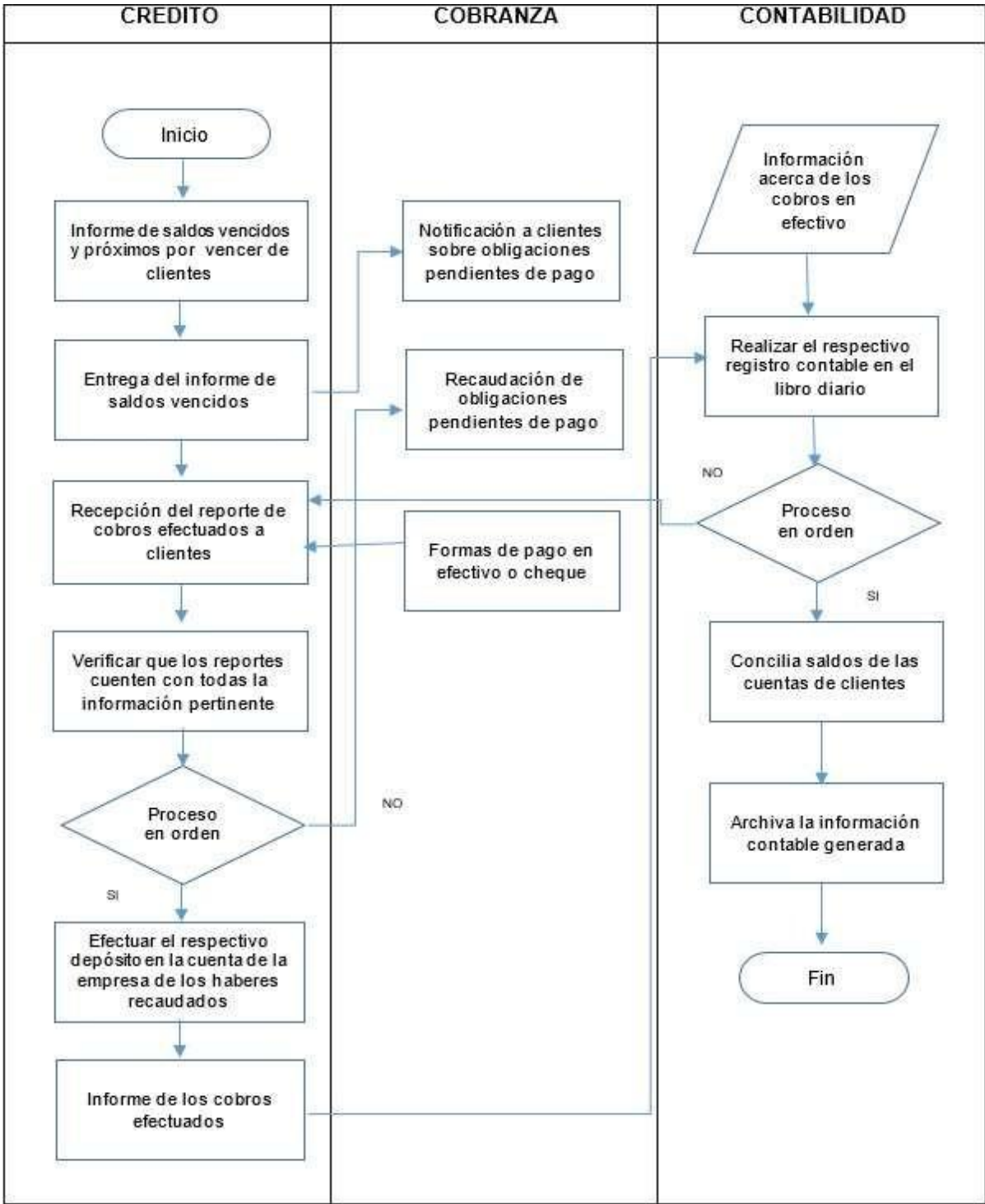
4.1.3 Análisis del proceso de cuenta por cobrar

El propósito del componente cuentas por cobrar es el registro de las transacciones comerciales efectuadas con los clientes y personal de la organización como consecuencia del otorgamiento de créditos o préstamos; en tal sentido, la cuenta se utiliza principalmente como un instrumento que promueve el crecimiento de la venta de los servicios prestados por la entidad. Una adecuada gestión de los procedimientos y actividades para la administración de cuentas por cobrar permite mantener un nivel aceptable de liquidez y posibilitar el incremento paulatino de la rentabilidad.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo que proporsiona una visión general del proceso de gestión de cuentas por cobrar y las actividades más relevantes a desarrollar con respecto al manejo y control de la cuenta antes mencionada.

Figura 10

Diagrama de flujo cuentas por cobrar



4.2 Análisis de la información

4.2.1 Análisis horizontal del componente cuentas por cobrar

Tabla 5

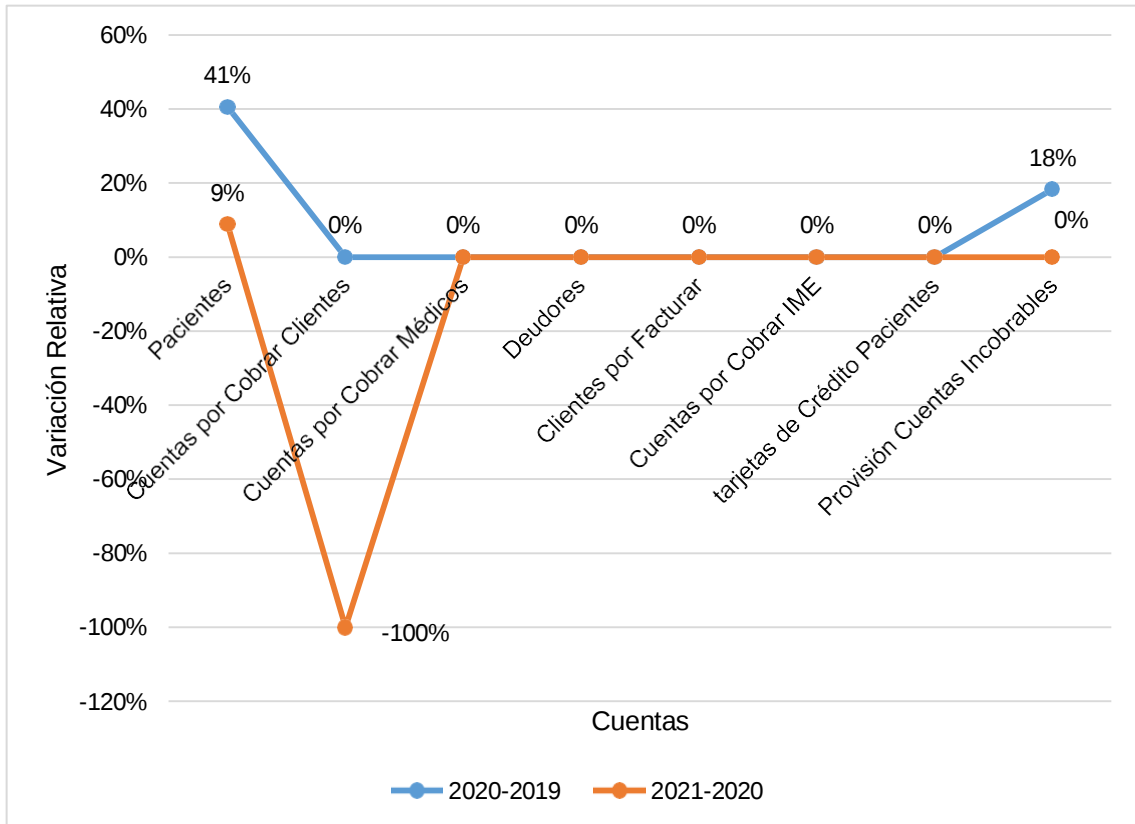
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					ANÁLISIS HORIZONTAL			
					2020 – 2019		2021-2020	
CODIGO	CUENTA	SALDO 2019	SALDO 2020	SALDO 2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1.1.2.01	Cuentas por Cobrar							
1.1.2.01.01	Pacientes	125.546,01	176.505,71	192.304,47	50.959,70	41%	15.798,76	9%
1.1.2.01.02	Cuentas por Cobrar Clientes	0,00	89,70	0,00	89,70	0%	-89,70	-100%
1.1.2.01.03	Cuentas por Cobrar Médicos	0,00	0,00	19,00	0,00	0%	19,00	0%
1.1.2.01.04	Deudores	25.375,93	25.375,93	25.375,93	0,00	0%	0,00	0%
1.1.2.01.05	Clientes por Facturar	0,00	0,00	-2.397,02	0,00	0%	-2.397,02	0%
1.1.2.01.06	Cuentas por Cobrar IME	0,00	0,00	6.338,00	0,00	0%	6.338,00	0%
1.1.2.01.07	Tarjetas de Crédito Pacientes	0,00	0,00	1.369,06	0,00	0%	1.369,06	0%
1.1.2.01.90	Provisión Cuentas Incobrables	-3.587,05	-4.243,64	-4.243,64	-7.830,69	18%	0,00	0%
TOTAL		147.334,89	197.727,70	218.765,80	50.392,81	34%	21.038,10	11%

Análisis horizontal cuentas por cobrar

Fuente: Estado de situación financiera IMED IBARRA

Figura 11

Análisis horizontal cuentas por cobrar



En los períodos del 1 de enero de 2019 al 30 de junio 2021, se evidencian variaciones porcentuales significativas en la cuenta correspondiente a pacientes, con un incremento para el año 2020 del 41% con un valor de \$ 50.959,70; de igual manera, se registra un incremento del 18% cuyo monto alcanza los \$ 7.830,69 en provisión de cuentas incobrables. Esto implica una relación entre los pacientes atendidos mediante el otorgamiento de créditos y un posible aumento en la falta de pago de las obligaciones contraídas con la institución. Por otra parte, para el 2021 se observa un incremento del 9%; es decir, \$ 15.798,76. Adicionalmente se muestra una reducción del 100% cuentas por cobrar a clientes.

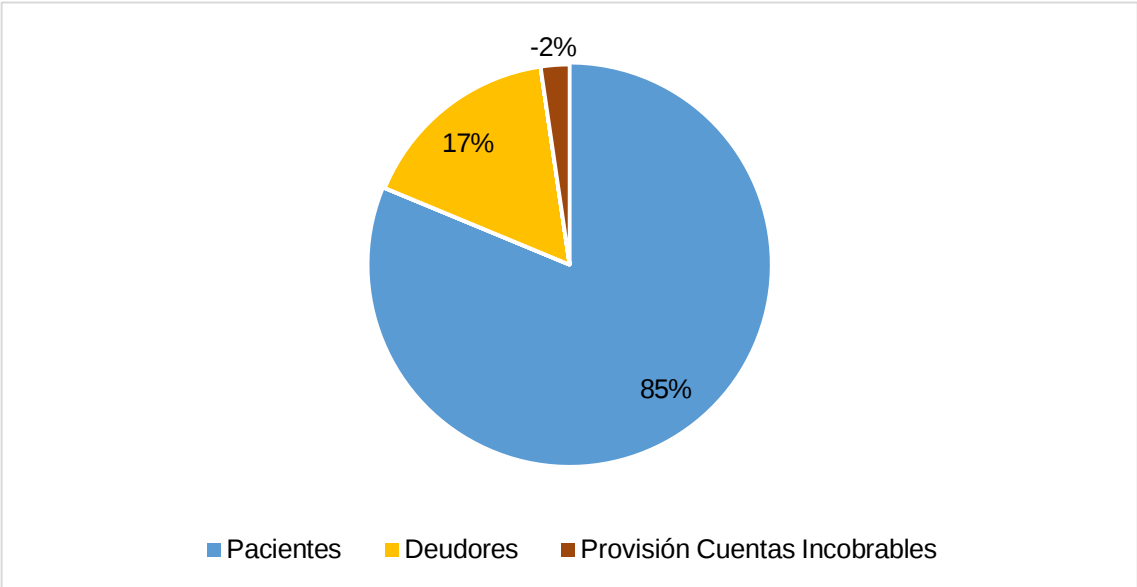
4.2.2 Análisis vertical del componente cuentas por cobrar

Tabla 6
Análisis vertical cuentas por cobrar período 2019

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			ANÁLISIS VERTICAL
CÓDIGO	CUENTA	SALDO 2019	
1.1.2.01	Cuentas por Cobrar		
1.1.2.01.01	Pacientes	125.546,01	85%
1.1.2.01.02	Cuentas por Cobrar Clientes	0,00	0%
1.1.2.01.03	Cuentas por Cobrar Médicos	0,00	0%
1.1.2.01.04	Deudores	25.375,93	17%
1.1.2.01.05	Clientes por Facturar	0,00	0%
1.1.2.01.06	Cuentas por Cobrar IME	0,00	0%
1.1.2.01.07	tarjetas de Crédito Pacientes	0,00	0%
1.1.2.01.90	Provisión Cuentas Incobrables	-3.587,05	-2%
TOTAL		147.334,89	100%

Fuente: Estado de Situación Financiera MEDIBARRA

Figura 12
Análisis vertical cuentas por cobrar período 2019



La estructura financiera del componente cuentas por cobrar para el año 2019 muestra que la cuenta paciente es la más relevante con un valor de \$ 125.546,01 equivalente al 85% del total del rubro; así mismo, la cuenta deudores ocupa el segundo lugar de importancia con un monto de \$ 25.375,93 que representa el 17% de cuentas por cobrar.

Tabla 7

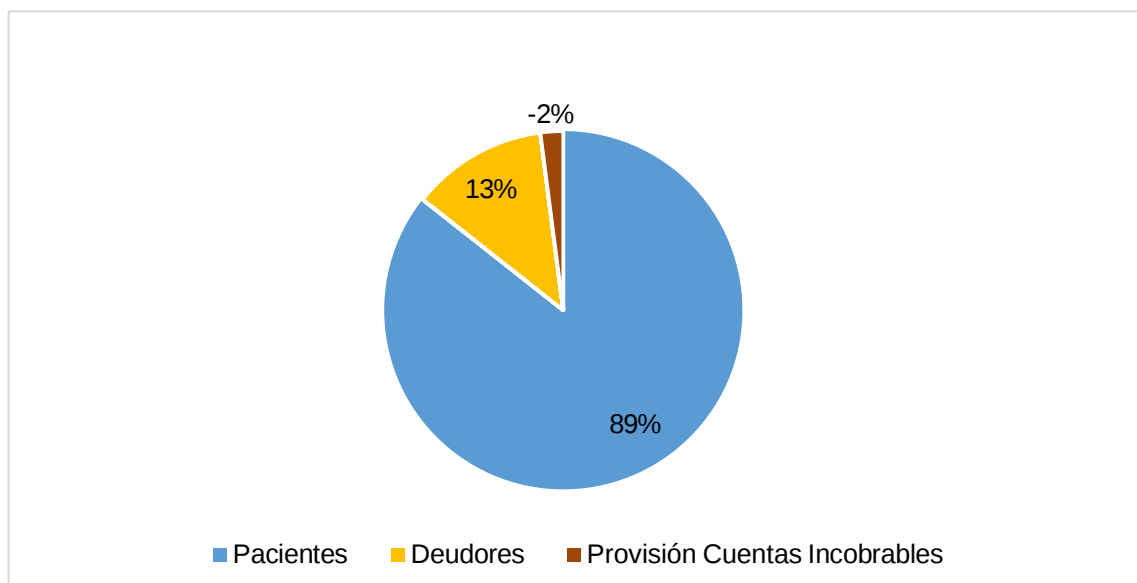
Análisis vertical cuentas por cobrar período 2020

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			ANÁLISIS VERTICAL
CÓDIGO	CUENTA	SALDO 2020	
1.1.2.01	Cuentas por Cobrar		
1.1.2.01.01	Pacientes	176.505,71	89%
1.1.2.01.02	Cuentas por Cobrar Clientes	89,70	0%
1.1.2.01.03	Cuentas por Cobrar Médicos	0	0%
1.1.2.01.04	Deudores	25.375,93	13%
1.1.2.01.05	Clientes por Facturar	0,00	0%
1.1.2.01.06	Cuentas por Cobrar IME	0,00	0%
1.1.2.01.07	tarjetas de Crédito Pacientes	0,00	0%
1.1.2.01.90	Provisión Cuentas Incobrables	-4.243,64	-2%
TOTAL		197.727,70	100%

Fuente: Estado de Situación Financiera MEDIBARRA

Figura 13

Análisis vertical cuentas por cobrar período 2020



El análisis vertical en el período 2020 presenta una mayor significancia de la cuenta pacientes con un monto de \$ 176.505,71 que representa el 89% del total de cuentas por cobrar; por otra parte, la cuenta deudores alcanza un valor de \$ 25.375,93 con un porcentaje del 13%.

Tabla 8

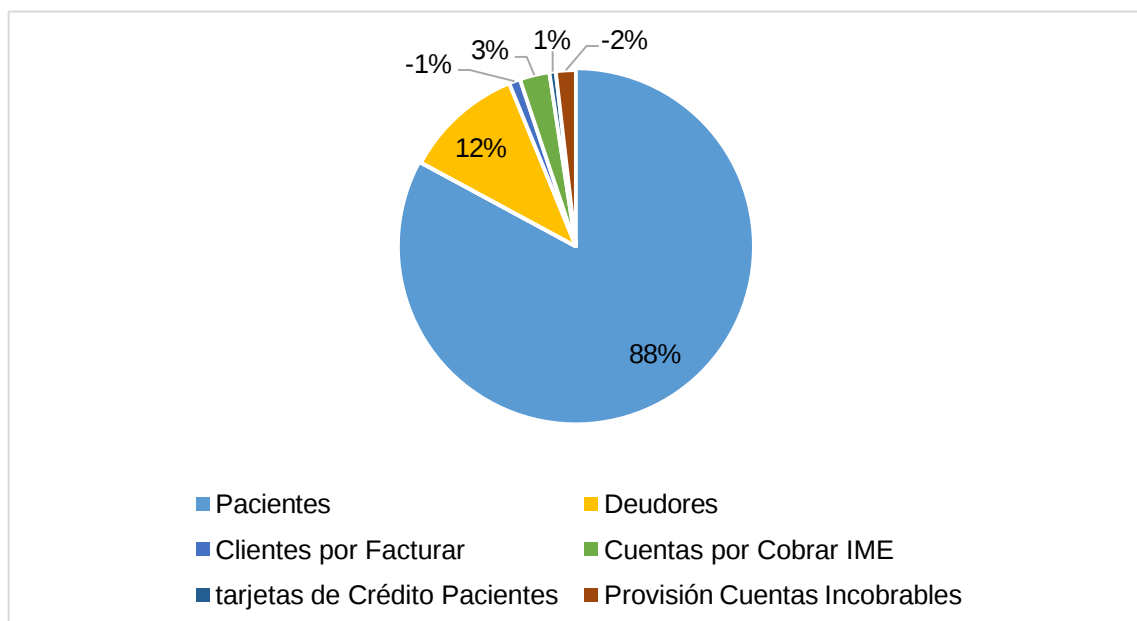
Análisis vertical cuentas por cobrar período 2021

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			ANÁLISIS VERTICAL
CÓDIGO	CUENTA	SALDO 2021	
1.1.2.01	Cuentas por Cobrar		
1.1.2.01.01	Pacientes	192.304,47	88%
1.1.2.01.02	Cuentas por Cobrar Clientes	0,00	0%
1.1.2.01.03	Cuentas por Cobrar Médicos	19,00	0%
1.1.2.01.04	Deudores	25.375,93	12%
1.1.2.01.05	Clientes por Facturar	-2.397,02	-1%
1.1.2.01.06	Cuentas por Cobrar IME	6.338,00	3%
1.1.2.01.07	tarjetas de Crédito Pacientes	1.369,06	1%
1.1.2.01.90	Provisión Cuentas Incobrables	-4.243,64	-2%
TOTAL		218.765,80	100%

Fuente: Estado de Situación Financiera MEDIBARRA

Figura 14

Análisis vertical cuentas por cobrar período 2021



En el período 2021 la estructura financiera del componente cuentas por cobrar evidencia una mayor representatividad de la cuenta pacientes por un valor de \$ 192.304,47 alcanzando el 88% del total del rubro analizado; de igual manera, la cuenta deudores se mantienen en el segundo lugar de importancia con un monto de \$ 25.375,93 que representa un 12% de significancia.

4.2.3 Análisis de los movimientos de cuentas por cobrar

Tabla 9

MAYOR GENERAL							ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AÑO	CÓDIGO	CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO FINAL	
2019	1.1.2.01.01	Pacientes	126.153,43	917.579,98	918.187,40	125.546,01	125.546,01
2020	1.1.2.01.01	Pacientes	125.546,01	937.449,29	886.489,59	176.505,71	176.505,71
2021	1.1.2.01.01	Pacientes	176.505,71				

Movimiento de la cuenta pacientes

Fuente: Mayor General MEDIBARRA

Tabla 10

MAYOR GENERAL							ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AÑO	CÓDIGO	CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO FINAL	
2019	1.1.2.01.02	Cuentas por cobrar clientes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2020	1.1.2.01.02	Cuentas por cobrar clientes	0,00	89,70	0,00	89,70	89,70
2021	1.1.2.01.02	Cuentas por cobrar clientes	89,70				

Movimiento de cuentas por cobrar clientes

Fuente: Mayor General MEDIBARRA

Tabla 11

MAYOR GENERAL							ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AÑO	CÓDIGO	CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO FINAL	
2019	1.1.2.01.03	Cuentas por cobrar médicos	6,16	6,00	12,16	0,00	0,00
2020	1.1.2.01.03	Cuentas por cobrar médicos	0,00	25,00	25,00	0,00	0,00
2021	1.1.2.01.03	Cuentas por cobrar médicos	0,00				
<i>Movimiento de cuentas por cobrar médicos</i>							

Fuente: Mayor General MEDIBARRA

Tabla 12

MAYOR GENERAL							ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AÑO	CÓDIGO	CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO FINAL	
2019	1.1.2.01.05	Cientes por facturar	0,00	178.910,11	178.910,11	0,00	0,00
2020	1.1.2.01.05	Cientes por facturar	0,00	212.156,03	212.156,03	0,00	0,00
2021	1.1.2.01.05	Cientes por facturar	0,00				
<i>Movimiento de la cuenta clientes por facturar</i>							

Fuente: Mayor General MEDIBARRA

MAYOR GENERAL							ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AÑO	CÓDIGO	CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO FINAL	
2019	1.1.2.01.90	Provisión cuentas incobrables	-3.121,26	0,00	465,79	-3.587,05	-3.587,05
2020	1.1.2.01.90	Provisión cuentas incobrables	-3.587,05	0,00	656,59	-4.243,64	-4.243,64
2021	1.1.2.01.90	Provisión cuentas incobrables	-4.243,61				

Tabla 13*Movimiento de provisión de cuentas incobrables***Fuente:** Mayor General MEDIBARRA**4.2.4 Análisis de antigüedad de saldos****Tabla 14***Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes*

ANTIGÜEDAD DE SALDOS CUENTAS POR COBRAR							
CUESTA: 1.1.2.01.01		Del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2021					
CÓDIGO	PACIENTE	VENCIMIENTO EN DÍAS					TOTAL
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	90 a 120	121 en adelante	
4	Paciente 1-LCJA				1.491,80		1.491,80
10	Paciente 2-GGLM					623,80	623,80
14	Paciente 3-VVWI	9,03					9,03
16	Paciente 4-LPD					2.444,00	2.444,00
18	Paciente 5-GRJH					313,42	313,42
51	Paciente 6-MEM					14.365,19	14.365,19
59	Paciente 7-TQIK		852,60				852,60
70	Paciente 8-HLLA					298,68	298,68
84	Paciente 9-RPVR					333,01	333,01
92	Paciente 10-RPHA					187,96	187,96
117	Paciente 11-PLFO	28,40					28,40
129	Paciente 12-BGJL					56,00	56,00
162	Paciente 13-GVR	8,00					8,00
188	Paciente 14-ARCA					37,12	37,12
217	Paciente 15-SDP			1.316,10			1.316,10
221	Paciente 16-LCE	2,43					2,43
256	Paciente 17-LRSE	20,00					20,00
266	Paciente 18-ACMH					29,30	29,30
405	Paciente 19-GVOB					35,00	35,00
407	Paciente 20-SGEJ					576,59	576,59
415	Paciente 21-PQS					101,00	101,00
868	Paciente 22-ALR	70,00					70,00
945	Paciente 23-FGJE	255,20					255,20
953	Paciente 24-BMIE					578,53	578,53
981	Paciente 25-SSJA	850,10					850,10
1067	Paciente 26-CZS	145,59					145,59
SUMAN		1.388,75	852,60	1.316,10	1.491,80	19.979,60	25.028,85

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

Tabla 15*Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes*

ANTIGÜEDAD DE SALDOS CUENTAS POR COBRAR							
CUENTA: 1.1.2.01.01		Del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2021					
CÓDIGO	PACIENTE	VENCIMIENTO EN DÍAS					TOTAL
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	90 a 120	121 en adelante	
1096	Paciente 27-PSA					2.191,39	2.191,39
1358	Paciente 28-BAW	188,80					188,80
1454	Paciente 29-ACJE					195,00	195,00
1495	Paciente 30-FCMF	103,69					103,69
1509	Paciente 31-SAB	837,52					837,52
1608	Paciente 32-EVRT	12,00					12,00
1760	Paciente 33-AGJA	2,00					2,00
1765	Paciente 34-CCLG	10,25					10,25
1992	Paciente 35-JEWW	17,00					17,00
2160	Paciente 36-BHA	100,00					100,00
2248	Paciente 37-CFLA	21,15					21,15
2320	Paciente 38-AME					667,82	667,82
2416	Paciente 39-RCFM	8,00					8,00
2495	Paciente 40-MRME	7,00					7,00
2590	Paciente 41-ECPA	80,00					80,00
3359	Paciente 42-BSA					271,60	271,60
3493	Paciente 43-MMSA	110,00					110,00
3624	Paciente 44-RCMC	102,15					102,15
3792	Paciente 45-VPKA	72,00					72,00
3839	Paciente 46-CCIA	40,00					40,00
4067	Paciente 47-NSCJ					1.076,01	1.076,01
4191	Paciente 48-SPP					163,32	163,32
4356	Paciente 49-USA					59,50	59,50
4725	Paciente 50-NLAM	80,00					80,00
4726	Paciente 51-MGAP	77,20					77,20
4916	Paciente 52-PPMH	424,80					424,80
5333	Paciente 53-HSE					3.795,26	3.795,26
5422	Paciente 54-PAE					19.619,01	19.619,01
5434	Paciente 55-RTSA	75,00					75,00
5455	Paciente 56-ECMD	19,55					19,55
SUMAN		2.388,11	0,00	0,00	0,00	28.038,91	30.427,02

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

Tabla 16*Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes*

ANTIGÜEDAD DE SALDOS CUENTAS POR COBRAR							
Cuenta: 1.1.2.01.01		Del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2021					
CÓDIGO	PACIENTE	VENCIMIENTO EN DÍAS					TOTAL
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	90 a 120	121 en adelante	
5510	Paciente 57-PTJR	55,40					253,30
5599	Paciente 58-YBMG	19,65					19,65
5736	Paciente 59-GBRF	25,00					25,00
6122	Paciente 60-APOG	5,59					5,59
6351	Paciente 61-VPJA					50,38	50,38
6487	Paciente 62-GSCE	51,00					51,00
6845	Paciente 63-OAPR					154,40	154,40
7078	Paciente 64-PPWH	0,52					0,52
7136	Paciente 65-LAAM					58,00	58,00
7154	Paciente 66-AHM					102,04	102,04
7246	Paciente 67-MARB					329,40	329,40
7308	Paciente 68-VCAL	4.077,50					4.077,50
7590	Paciente 69-HBM	190,80					190,80
7652	Paciente 70-AA	145,50					145,50
7711	Paciente 71-PADA	10,00					10,00
8281	Paciente 72-CAJR	16,00					16,00
8457	Paciente 73-BTEA	150,00					150,00
8477	Paciente 74-AAF	65,00					65,00
8669	Paciente 75-RCM	100,00					100,00
8817	Paciente 76-PDMA	350,00					350,00
8901	Paciente 77-CMWB	89,00					89,00
8976	Paciente 78-CAAJ	195,50					195,50
9040	Paciente 79-AQAL	1,30					1,30
9293	Paciente 80-ACAA	35,00					35,00
9441	Paciente 81-EMDS	55,00					55,00
9782	Paciente 82-SGGY	0,35					0,35
9803	Paciente 83-HBC					5.268,12	5.268,12
10118	Paciente 84-PVV	84,00					84,00
10153	Paciente 85-ZOMF	34,25					34,25
10247	Paciente 86-ZI	47,00					47,00
SUMAN		5.803,36	0,00	0,00	0,00	5.962,34	11.963,60

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

Tabla 17*Antigüedad de saldos cuentas por cobrar pacientes*

ANTIGÜEDAD DE SALDOS CUENTAS POR COBRAR							
Cuenta: 1.1.2.01.01		Del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2021					
CÓDIGO	PACIENTE	VENCIMIENTO EN DÍAS					TOTAL
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	90 a 120	121 en adelante	
10289	Paciente 87-ARJ	35,00					35,00
10372	Paciente 88-ASA					1.940,12	1.940,12
10709	Paciente 89-FSME	1.037,30					1.037,30
10749	Paciente 90-CLSY			120,00			120,00
10750	Paciente 91-ELJA	65,90					65,90
10751	Paciente 92-RMC	87,20					87,20
10752	Paciente 93-NMJL					222,38	222,38
10754	Paciente 94-GIJD	92,00					92,00
10755	Paciente 95-RGLM	104,20					104,20
10825	Paciente 96-LS					5.228,12	5.228,12
10975	Paciente 97-AGR	5,00					5,00
11124	Paciente 98-MNAA	900,00					900,00
11145	Paciente 100-PPVA	10,00					10,00
11239	Paciente 101-PTPS					106,90	106,90
11351	Paciente 102-ATME	35,00					35,00
11400	Paciente 103-GSWI	469,70					469,70
11657	Paciente 104-IME					17.731,05	17.731,05
11836	Paciente 105-SCAE	499,60					499,60
11887	Paciente 106-MCR	23,00					23,00
12357	Paciente 107-VSJA					2.902,58	2.902,58
12442	Paciente 108-CNV	35,00					35,00
12496	Paciente 109-GQMM	30,00					30,00
12519	Paciente 110-TGCA	301,00					301,00
12560	Paciente 111-PESA	61,80					61,80
12639	Paciente 112-PSLA	330,00					330,00
12779	Paciente 113-SH	1.110,80					1.110,80
12930	Paciente 114-AMGA	4,00					4,00
13010	Paciente 115-PLA	135,00					135,00
13011	Paciente 116-EMOA	75,00					75,00
13018	Paciente 117-CTJD	90,00					90,00
SUMAN		5.536,50	0,00	120,00	0,00	28.131,15	33.787,65

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

CÓDIGO	PACIENTE						TOTAL
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	90 a 120	121 en adelante	
13019	Paciente 118-TCMN	110,50					110,50
13021	Paciente 119-RPA	45,00					45,00
13064	Paciente 120-YJGN	31,00					31,00
13157	Paciente 121-VSMB					364,00	364,00
13220	Paciente 122-CPNY	251,80					251,80
13348	Paciente 123-BGA					36,70	36,70
13571	Paciente 124-PPSE					57,00	57,00
13588	Paciente 125-GVRE					6,00	6,00
13888	Paciente 126-NND	38,00					38,00
13982	Paciente 127-VPMB					34,30	34,30
14035	Paciente 128-THS	24,50					24,50
14044	Paciente 129-BCSE	174,00					174,00
14051	Paciente 130-MPAM					356,60	356,60
14196	Paciente 131-SB	67,75					67,75
14206	Paciente 132-EMJ	2.160,00					2.160,00
14717	Paciente 133-MACS					285,62	285,62
14743	Paciente 134-FAMC		37,34				37,34
14976	Paciente 135-GSR	1,15					1,15
15030	Paciente 136-AFAL					345,24	345,24
15086	Paciente 137-MSA					7.498,75	7.498,75
15090	Paciente 138-EPPE					4.332,11	4.332,11
15094	Paciente 139-HDS					571,85	571,85
15106	Paciente 140-PM					2.937,42	2.937,42
15107	Paciente 141-AIGM					10.029,95	10.029,95
15375	Paciente 142-ACC	13,00					13,00
15523	Paciente 143-TPMD	11,98					11,98
15755	Paciente 144-CCAM	217,41					217,41
15779	Paciente 145-FFJH	39,00					39,00
15827	Paciente 146-GPMN					181,98	181,98
15870	Paciente 147-GNSJ					244,76	244,76
SUMAN		3.185,09	37,34	0,00	0,00	27.282,28	30.504,71

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

CÓDIGO	PACIENTE						TOTAL
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 120	121 en adelante	
16246	Paciente 148-VVNS	1,70					1,70
16552	Paciente 149-GNJ	6,00					6,00
16961	Paciente 150-CCJP	10,00					10,00
16975	Paciente 151-AGME	10					10,00
17030	Paciente 152-CGKS	67,75					67,75
17164	Paciente 153-SSA					16.157,21	16.157,21
17303	Paciente 154-HECL					402,58	402,58
17447	Paciente 155-RREA	83,90					83,90
17779	Paciente 156-CPDA	70,00					70,00
17847	Paciente 157-RVC			0,72			0,72
18104	Paciente 158-CTMG	625,19					625,19
18372	Paciente 159-TCN	97,50					97,50
18393	Paciente 160-MEDE					209,34	209,34
18621	Paciente 161-GBI	7,20					7,20
18723	Paciente 162-ZOM					164,00	164,00
18804	Paciente 163-MPJP					239,20	239,20
18877	Paciente 164-CVJP	70,00					70,00
18973	Paciente 165-ZQLA	344,60					344,60
19255	Paciente 166-MM	0,90					0,90
19812	Paciente 167-CCME	161,00					161,00
19933	Paciente 168-AT	474,10					474,10
20048	Paciente 169-VBGE	1.562,80					1.562,80
20055	Paciente 170-RCS	485,00					485,00
20084	Paciente 171-PALM	175,00					175,00
20088	Paciente 172-RCJC	165,00					165,00
20198	Paciente 173-JN	60,00					60,00
20283	Paciente 174-CPS	24,90					24,90
20404	Paciente 175-ME	35,00					35,00
20469	Paciente 176-ACMJ	0,90					0,90
20470	Paciente 177-GVRM					732,48	732,48
SUMAN		4.538,44	0,00	0,72	0,00	17.904,81	22.443,97

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

CÓDIGO	PACIENTE	1 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 120	121 en adelante	TOTAL
20471	Paciente 178-GTEG	409,00					409,00
20553	Paciente 179-RSC					629,17	629,17
20588	Paciente 180-MHPG	32,99					32,99
20776	Paciente 181-PC	2,2					2,20
20811	Paciente 182-IPE	4,93					1,93
20821	Paciente 183-MED					5.116,51	5.116,51
20916	Paciente 184-SHEC					593,50	593,50
21052	Paciente 185-CEN	50,00					50,00
21351	Paciente 186-SSES					262,27	262,27
21359	Paciente 187-PCLO	35,00					35,00
21585	Paciente 188-ESA					4.772,38	4.772,38
21715	Paciente 189-LSCA					2.650,49	2.650,49
21838	Paciente 190-UAMG		17,35				17,35
21944	Paciente 191-RMLA	200,00					200,00
22030	Paciente 192-CPOR					3.211,98	3.211,98
22218	Paciente 193-CDE	49,00					49,00
22292	Paciente 194-GLIG	2.422,61					2.422,61
22569	Paciente 195-VPSM					742,30	742,30
22624	Paciente 196-BGVM	100,00					100,00
23665	Paciente 197-AELP					299,12	299,12
23676	Paciente 198-BBDH					709,49	709,49
23958	Paciente 199-PIRE	273,55					273,55
25236	Paciente 200-LMBH	79,50					79,50
27307	Paciente 201-LGF			457,80			457,80
27777	Paciente 202-RRBC	713,30					713,30
27966	Paciente 203-AMMT	833,00					833,00
27978	Paciente 204-HVM	2.711,00					2.711,00
28024	Paciente 205-WCFG	55,00					55,00
SUMAN		7.971,08	17,35	457,80	0,00	18.987,21	27.430,44

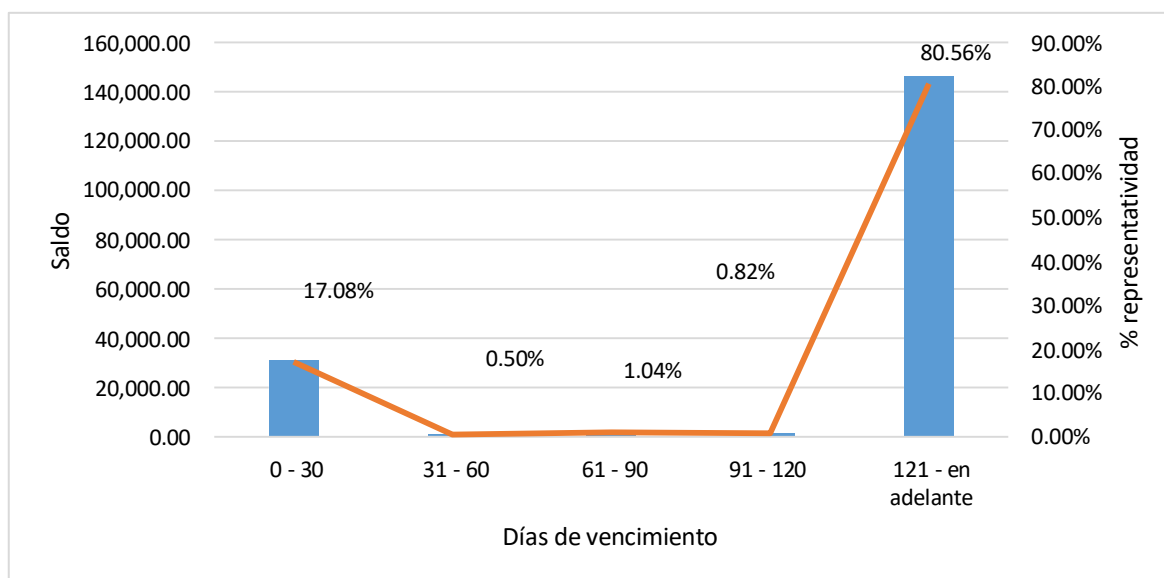
Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

Análisis de la antigüedad de saldos en días de vencimiento

Cuentas por Cobrar Pacientes		
Del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2021		
Antigüedad en días de vencimiento	Saldo	Porcentaje
0 - 30	31.006,23	17,08%
31 - 60	907,29	0,50%
61 - 90	1.894,62	1,04%
91 - 120	1.491,80	0,82%
121 - en adelante	146.286,30	80,56%
TOTAL	181.586,24	100,00%

Figura 15

Análisis de la antigüedad de saldos en días de vencimiento



El análisis de antigüedad de saldos permite establecer que las cuentas por cobrar con vencimiento superior a 120 días suman un monto que asciende a \$ 146.286,30 y representan el 80,56% del total de los valores pendientes de cobro a pacientes; esta cifra es bastante significativa y demuestra que la institución no ha realizado las gestiones de cobro de los fondos invertidos en los créditos otorgados por la venta de servicios de salud, incrementando el riesgo de pérdida de liquidez y rentabilidad de la empresa.

Tabla 22*Provisión de cuentas incobrables*

ANTIGÜEDAD DE SALDOS EN DÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN
1 - 30	3%
31 - 60	6%
61 - 90	9%
91 -120	20%
121 en adelante	30%

Fuente: Políticas establecidas por MEDIBARRA

Cabe recalcar que la empresa cuenta con políticas establecidas que determinan los porcentajes para el cálculo de las respectivas provisiones de cuentas incobrables, sin embargo, no se efectúan los registros pertinentes en los períodos analizados.

Tabla 23*Estimación de reservas por incobrabilidad*

ESTIMACIÓN DE RESERVAS POR INCOBRABILIDAD Del 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2021			
ANTIGÜEDAD	SALDOS	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	MONTO RESERVA
1 - 30	31.006,23	3%	930,19
31 - 60	907,29	6%	54,44
61 - 90	1.894,62	9%	170,52
91 -120	1.491,80	20%	298,36
121 en adelante	146.286,30	30%	43.885,89
TOTAL			45.339,40

El cálculo de la estimación de reservas por incobrabilidad muestra que la institución debe asignar un monto aproximado de \$ 45.339,40 para cubrir el riesgo de cuentas incobrables, de acuerdo con el porcentaje elevado de antigüedad de saldos superior a 121 días de vencimiento.

Tabla 24*Antigüedad de saldos cuentas por cobrar médicos*

1.1.2.01.03 Cuentas Por Cobrar Médicos		VENCIMIENTO EN DÍAS					TOTAL
CÓDIGO	MÉDICOS	1 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 120	120 en adelante	
6843	Médico 1-PPWH			38,35			38,35

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

En referencia a cuentas por cobrar médicos se observa únicamente un saldo vencido de \$ 38,35 dentro un rango de 61 a 90 días, cifra que es poco significativa, no obstante, se requiere de las acciones pertinentes para la recuperación de estos fondos, tomando en consideración que se trata de un miembro del personal médico de la institución.

Tabla 25*Antigüedad de saldos cuentas por cobrar empleados*

1.1.2.02.61 Préstamos Empleados		VENCIMIENTO EN DÍAS					TOTAL
CODIGO	EMPLEADOS	1 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 120	120 en adelante	
1495	Empleado 1-FCMF			60,05			60,05
12182	Empleado 2-NVBA	31,40					31,40
14743	Empleado 3-FAMC					17,50	17,50
14951	Empleado 4-CMOJ					2.152,80	2.152,80
21838	Empleado 5-UAMG					17,50	17,50
23252	Empleado 6-CCDR	18,42					18,42
TOTAL		49,82	0,00	60,05	0,00	2.187,80	2.297,67

Fuente: Auxiliares cuentas por cobrar MEDIBARRA

La cuenta préstamos empleados muestra un saldo total de \$ 2.297,67 por cobrar, evidenciando que la cifra más representativa corresponde a un vencimiento mayor a 120 días cuyo monto asciende a \$ 2.187,80 siendo necesario la recuperación urgente de estos valores, tomando en consideración que se trata de préstamos otorgados a empleados de la institución, los cuales deben ser descontados directamente del rol de pagos respectivo.

4.2.5 Indicadores financieros y de gestión

Los indicadores financieros y de gestión permiten evaluar los resultados en el manejo de las cuentas por cobrar, es decir, la afectación directa en los niveles de liquidez, la capacidad de recuperación de los valores pendientes de cobro y el tiempo que tardan en efectivizarse; de esta manera, se obtiene una visión general de la situación actual del componente examinado.

PERÍODO	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	CUENTAS POR COBRAR	VENTAS
2019	239.053,56	366.851,60	147.334,89	1.087.865,43
2020	439.042,32	525.089,27	197.727,70	1.245.985,48
2021	429.731,05	370.552,97	218.765,80	1.350.079,46

4.2.5.1 Indicador de liquidez corriente.

El indicador de liquidez permite evaluar la relación entre los activos corrientes y los pasivos de igual naturaleza; de esta manera, si el coeficiente resultante es superior a 1 significa que la institución cuenta con recursos económicos para cubrir las obligaciones adquiridas en el corto plazo.

- Liquidez período 2019:

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

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{239.053,56}{366.851,60}$$

$$\text{Liquidez corriente} = 0,65$$

- Liquidez período 2020:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{439.042,32}{525.089,27}$$

$$\text{Liquidez corriente} = 0,84$$

- Liquidez período 2021:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{429.731,05}{370.552,97}$$

$$\text{Liquidez corriente} = 1,16$$

- Análisis:

Los resultados obtenidos del indicador de liquidez corriente demuestran para el período 2019 que por cada \$ 1 que la institución tiene como obligaciones por cumplir en el corto plazo, se cuenta con \$ 0,65 para cubrir las deudas pendientes de pago; de igual manera, para el 2020 dispone de \$ 0,84, lo que implica la falta de liquidez y de capacidad de hacer frente a las necesidades financieras. Sin embargo, en el período 2021 obtiene un nivel de liquidez aceptable de \$ 1,16 por cada dólar de deuda.

4.2.5.2 Indicador de rotación de cuentas por cobrar.

El indicador de rotación de cuentas por cobrar evalúa el número de veces que las cuentas por cobrar fueron convertidas en efectivo en un período de tiempo anual.

- Rotación cuentas por cobrar período 2019:

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

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{1.087.865,43}{147.334,89}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = 7,38$$

- Rotación cuentas por cobrar período 2020:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{1.245.985,48}{197.727,70}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = 6,30$$

- Rotación cuentas por cobrar período 2021:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{1.350.079,46}{218.765,80}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = 6,17$$

- Análisis:

Se establece para el período 2019 que la institución tuvo la oportunidad de convertir en efectivo 7,38 veces en el año un saldo de cuentas por cobrar de \$ 147.334,89 para el 2020 el índice se reduce a 6,30 y en el 2021 a 6,17 evidenciando un incremento de las cuentas por cobrar y una reducción paulatina de la capacidad de recuperar los saldos pendientes.

4.2.5.3 Indicador período promedio de cobranza.

El período promedio de cobranza permite establecer período de tiempo que demora el cobro de las ventas realizadas a partir de la facturación.

- Período promedio de cobranza 2019:

$$\text{Período promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Período promedio de cobranza} = \frac{147.334,89 * 365}{1.087.865,43}$$

$$\text{Período promedio de cobranza} = 49,43$$

- Período promedio de cobranza 2020:

$$\text{Período promedio de cobranza} = \frac{197.727,70 * 365}{1.244.5985,48}$$

$$\text{Período promedio de cobranza} = 57,97$$

- Período promedio de cobranza 2021:

$$\text{Período promedio de cobranza} = \frac{218.765,80 * 365}{1.350.079,46}$$

$$\text{Período promedio de cobranza} = 59,14$$

- Análisis:

En el período 2019 la institución demora aproximadamente 49 días en cobrar las ventas realizadas a partir de la facturación; para el 2020 y 2021 se promedian alrededor de 57 y 59 días respectivamente. Se observa que el número de días que la empresa debe esperar para el cobro de los servicios ofertados aumenta en cada ejercicio económico transcurrido.

4.3. Análisis y presentación de resultados del caso

4.3.1 Filosofía empresarial

A continuación, se presentan los aspectos más importantes concernientes con la estructura y organización del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA de acuerdo con los principios institucionales en los cuales se basa el accionar de la entidad, que permiten fortalecer el desarrollo de las actividades cotidianas y proyectarse al futuro en pro del alcanzar las metas planificadas.

4.3.1.1 Datos generales del Instituto MEDIBARRA

Tabla 26

Datos generales Instituto MEDIBARRA

INFORMACIÓN GENERAL DEL INSTITUTO MEDIBARRA	
Dirección:	Padre Jacinto Egas 1-83 y Av. Teodoro Gómez de la Torre
Ciudad:	Ibarra
Provincia:	Imbabura
Teléfono:	06-2956043 06-2955612

Fuente: Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA

4.3.1.2 Misión y visión.

Figura 16

Misión y visión del Instituto MEDIBARRA

Misión:

- Trabajar con profesionalismo y pasión en el servicio y cuidado del paciente.

Visión:

- Ser el mejor grupo hospitalario del norte del país, certificado a nivel nacional y reconocido por la atención eficaz, la excelencia y con una oferta de servicios integrados que supera las expectativas de pacientes, médicos y clientes.

Fuente: Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA

4.3.1.3 Objetivos institucionales.

Figura 17

Objetivos institucionales del Instituto MEDIBARRA

Implementar normas que permitan disminuir los factores de riesgos enfocadas en la Seguridad y Salud de sus trabajadores, para cumplir con las responsabilidades exigidas por los organismos de control del país en materia de Seguridad y salud Ocupacional.

Buscar métodos para promover y optimizar la salud de nuestros trabajadores, difundiendo a todos los niveles y por todos los medios nuestra política en Seguridad, Salud e Higiene en el trabajo.

Cumplir con las leyes y reglamentación sobre Seguridad y Salud del Trabajo, así como las encaminadas a mantener un medio ambiente sano y acorde a las necesidades de sus trabajadores.

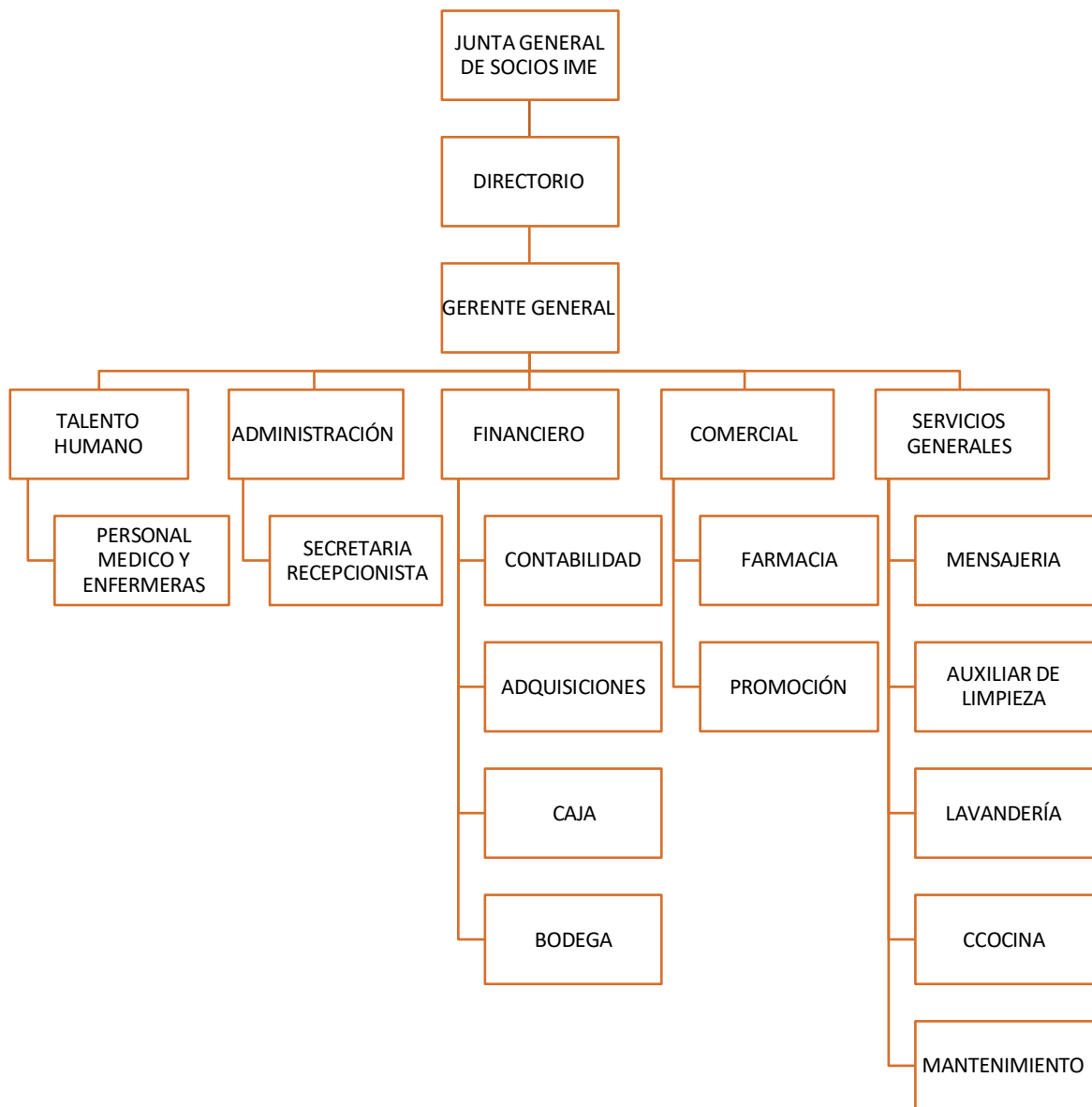
Prevenir accidentes y/o enfermedades asociadas a las condiciones laborales, implementando medidas de prevención y protección.

Fuente: Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA

4.3.1.4 Estructura organizacional.

Figura 18

Organigrama estructural Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA



Fuente: Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA

4.3.2 Resultados del análisis

1. Ausencia de procedimientos contables en el manejo de las cuentas por cobrar

La entidad no cuenta con un manual de procedimientos contables estandarizado que permita el adecuado tratamiento de las cuentas por cobrar; considerando la importancia de implementar actividades de control interno que favorezcan la efectividad en la gestión financiera de la empresa; se evidencia la falta de planificación oportuna para el desarrollo de este instrumento; ocasionando la ausencia de lineamientos técnicos para la ejecución eficiente del proceso de cobranza, que se garantice la recuperación de los saldos pendientes de cobro.

2. Escasa evaluación de la capacidad de pago de los clientes de la empresa

La entidad no realiza una evaluación minuciosa de la capacidad de pago de los clientes antes del otorgamiento de créditos; tomando en consideración la importancia del control previo en cada una de las actividades que impliquen un riesgo financiero. La ausencia de políticas específicas no permite dar el debido seguimiento al cliente en todo el proceso de venta de servicios realizadas a crédito, generando incertidumbre sobre la capacidad de los clientes de cumplir con las obligaciones adquiridas, incrementando la posibilidad de altos niveles de morosidad y aumento en el volumen de la cartera vencida, afectando directamente sobre la liquidez y rentabilidad de la institución.

3. Desactualización de las políticas y estrategias de cobranza

Se evidencia que las actividades de cobranza desarrolladas en la actualidad por la empresa no tienen los resultados esperados debido al incremento de cuentas por cobrar en los períodos examinados; tomando en cuenta la necesidad de mantener un sistema de control que promueva la renovación continua de políticas y estrategias buscando el mejoramiento en la ejecución de los procedimientos de recuperación de

créditos. Por otra parte, la estructura organizacional de la entidad no considera la implementación de un departamento especializado en cobranza, que facilite y agilice los pagos pendientes de cobro, provocando el crecimiento paulatino de las dudas vencidas de los clientes.

4. El responsable del área contable no efectúa conciliaciones periódicas de los saldos de cuentas por cobrar

El responsable del área contable no efectúa conciliaciones periódicas de los saldos de cuentas por cobrar en los períodos examinados; considerando la necesidad de aplicar procedimientos contables que contribuyan al desarrollo de actividades de contrastación de cifras registradas en los libros y respectivos auxiliares para un control permanente de las obligaciones pendientes de cobro. Es así como, la falta de aplicación de normativas vigentes no permitió generar información financiera confiable.

5. Ausencia de evaluaciones periódicas de la antigüedad de saldos de cuentas por cobrar

Se evidencia la ausencia de evaluaciones periódicas de la antigüedad de los saldos de cuentas por cobrar; a pesar de la importancia de realizar una verificación constante de las fechas y montos próximos al vencimiento de los créditos otorgados a clientes. En tal sentido, se observa la falta de aplicación de actividades de control contable relacionadas con la constatación de la información crediticia; provocando el crecimiento de los niveles de morosidad de los clientes por falta de cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas con la empresa; además de inconvenientes en la estimación de las provisiones de cuentas incobrables.

Conclusiones:

1. El Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA presenta inconvenientes en el desarrollo de actividades de control interno que dificultan tener un adecuado manejo y tratamiento de las cuentas por cobrar, debido a la ausencia de un manual de procedimientos técnicos que contribuya al mejoramiento de la gestión financiera del rubro examinado.
2. El Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA presenta inconvenientes al determinar la capacidad de pago de los clientes que son beneficiarios de los créditos otorgados por la venta de los servicios de salud, evidenciando la falta de políticas y procedimientos específicos que permitan desarrollar las actividades y responsabilidades de la evaluación crediticia de manera eficiente.
3. Se observan falencias en los resultados obtenidos de los procedimientos de cobranza de créditos vencidos, principalmente por el incremento de cuentas por cobrar en los períodos analizados, evidenciando la necesidad de actualizar y renovar las políticas y estrategias aplicadas en la recuperación de los saldos pendientes de pago.
4. La ausencia de una conciliación periódica de saldos de cuentas por cobrar limita la capacidad de la institución para determinar posibles errores en los registros contables frente a las cifras detalladas en los auxiliares respectivos, imposibilitando la ejecución de medidas correctivas oportunas de ser necesario.
5. Se observa la ausencia del análisis por antigüedad de saldos correspondiente a cuentas por cobrar, procedimiento necesario para mantener un control sobre el vencimiento de las fechas y montos de los créditos otorgados a los clientes; poniendo en evidencia el alto riesgo que enfrenta la empresa en la recuperación de los pagos pendientes de cobro.

Recomendaciones:

1. Diseñar e implementar un manual de procedimientos contables que contenga la normativa necesaria para garantizar un adecuado tratamiento y gestión de las cuentas por cobrar, además de brindar los lineamientos requeridos que favorezcan la eficiencia en la recuperación de la cartera vencida.
2. Realizar evaluaciones minuciosas sobre la capacidad de pago e historial crediticio de los clientes, con la finalidad de realizar un control previo al diferimiento del pago de las ventas de servicios de salud, de esta manera, contribuir en la reducción de la cartera vencida por incumplimiento en las obligaciones de los deudores.
3. Actualizar las políticas y estrategias de cobranza para una mayor recuperación de los saldos pendientes de cobro; de lo observado es necesario implementar un departamento de cobranza, así como, designar un responsable especializado en el seguimiento y recuperación de los créditos vencidos, además de diseñar políticas de descuento por pronto pago, así como, aplicar intereses a los clientes con retraso en los pagos respectivos.
4. Realizar conciliaciones periódicas de los saldos de cuentas por cobrar contrastando la información financiera generada en los auxiliares y mayores generales con el propósito de visibilizar el movimiento del rubro analizado e identificar posibles errores o diferencias en los registros contables; procedimientos que brindan la posibilidad de ejecutar acciones correctivas de manera oportuna.
5. Realizar el análisis de antigüedad de saldos de manera periódica con el propósito de obtener información actualizada acerca de la situación real de cuentas por cobrar; de esta manera, identificar el riesgo de morosidad e incumplimiento de cada cliente; además de efectuar una estimación acertada

de la provisión de incobrables; acciones que mantienen la estabilidad financiera de la empresa.

- **Nuevo nivel de confianza:**

Con la aplicación de las recomendaciones propuestas al Instituto de Especialidades Médicas MEDIBARRA para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar, se espera mitigar los efectos de las falencias detectadas en el presente estudio de caso; en tal sentido, se procede con la determinación del nuevo nivel de confianza.

Tabla 27

Cuestionario de control y recomendaciones del estudio

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INSTITUTO MÉDICO DE ESPECIALIDADES MEDIBARRA				
Componente: Cuentas por cobrar				
No.	PREGUNTA	RESPUESTA		RECOMENDACIÓN
		SI	NO	
1	¿La empresa ha determinado las políticas y procedimientos para el adecuado manejo y control de las cuentas por cobrar?	X		Diseñar e implementar un manual de procedimientos contables que contenga la normativa necesaria para garantizar un adecuado tratamiento y gestión de las cuentas por cobrar.
2	¿La empresa ha implementado estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar?	X		
3	¿Se efectúan conciliaciones periódicas de los saldos registrados en los auxiliares y mayores correspondientes de las cuentas por cobrar?	X		Realizar conciliaciones periódicas de los saldos de cuentas por cobrar contrastando la información financiera generada en los auxiliares individuales y mayores generales.
4	¿Se realiza el seguimiento necesario a las cuentas por cobrar?		X	
5	¿Se realiza el cálculo para la provisión de cuentas incobrables de acuerdo con la normativa vigente?	X		
6	¿Se reporta de manera oportuna las cuentas por cobrar que presenten morosidad?		X	
7	¿Las cuentas por cobrar cuentan con la documentación de sustento suficiente y pertinente?	X		
8	¿Los documentos de cuentas por cobrar son clasificados de acuerdo a la fecha de vencimiento?	X		
9	¿Las transacciones de las cuentas por cobrar son registradas de manera oportuna?	X		
10	¿Se informa a los clientes sobre las			

	obligaciones pendientes de pago que tienen con la empresa?	X	
11	¿Existen clientes que se encuentren en mora en el pago de sus obligaciones pendientes con la empresa?	X	
12	¿La empresa cuenta con garantías que respalden las cuentas por cobrar?	X	
13	¿La empresa cuenta con un sistema contable para el registro de las operaciones de cuentas por cobrar?	X	
14	¿La empresa aplica interés por mora en las obligaciones de pago de los clientes?	X	Aplicar intereses a los clientes con retraso en los pagos respectivos.
15	¿Los créditos otorgados a clientes cuentan con la debida autorización de gerencia?	X	
16	¿Se utilizan estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar como descuentos por pronto pago?	X	Diseñar políticas de descuento por pronto pago.
17	¿Se reporta a gerencia periódicamente sobre la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar?	X	Realizar el análisis de antigüedad de saldos de manera periódica con el propósito de obtener información actualizada acerca de la situación real de cuentas por cobrar
18	¿Se realizan reportes mensuales de los movimientos de las cuentas por cobrar?		X
19	¿Existen procedimientos de control interno para el otorgamiento de créditos a clientes?	X	
20	¿Existen políticas establecidas para la concesión de créditos?	X	

Tabla 28

Resultados del cuestionario de control interno con las recomendaciones del estudio

RESPUESTAS AFIRMATIVAS	RESPUESTAS NEGATIVAS	CALIFICACIÓN	
		SI	NO
17	3	17	0

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación}}{\text{número de preguntas}} * 100$$

$$NC = \frac{17}{20} * 100$$

$$NC = 85 \%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 96%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Tabla 29

Determinación del nuevo nivel de confianza

Nuevo nivel de confianza	85%
Nivel de Confianza	Alto
Nivel de Riesgo	Bajo

Interpretación:

Los resultados demuestran que con la aplicación de las recomendaciones establecidas como alternativas de solución en cada una de las deficiencias detectadas en la gestión de las cuentas por cobrar del Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA, se logra una importante mejoría en el manejo y control del rubro analizado, tomando en consideración que el nivel de confianza inicial alcanza el 60%, y posteriormente con la estimaciones realizadas se ubica en el 85% obteniendo un incremento del 15%, en consecuencia se establece un bajo nivel de riesgo para la institución.

CONCLUSIONES

- Se verifica que la gestión de cuentas por cobrar en el Instituto Médico de Especialidades MEDIBARRA presenta inconvenientes relacionados con el cumplimiento de políticas y procedimientos, es decir, el cuestionario aplicado en la entidad permite determinar un nivel de confianza del 60% con un grado de riesgo moderado, respecto al control interno requerido para un eficiente manejo del rubro analizado. En tal sentido, se detectan falencias vinculadas con la ausencia de un manual de procedimientos estandarizados; falta de conciliaciones periódicas de los saldos; falta de seguimiento al proceso de otorgamiento de créditos a pacientes; cuentas por cobrar con morosidad; ausencia de estrategias efectivas para la recuperación de los valores pendientes de pago, entre otras.
- Se observa que la institución carece de estrategias efectivas para la recuperación de las cuentas por cobrar, debido a la ausencia de un departamento y un especialista en el área de cobranzas, además no se han implementado políticas de pronto pago que incentiven al cliente la cancelación oportuna de las obligaciones pendientes, tampoco existen políticas que permitan el recargo de interés por mora cuando se presentan retrasos prolongados en los pagos.
- El análisis de la antigüedad de saldos establece la existencia de cuentas por cobrar con un vencimiento superior a los 120 días, cuyo monto asciende a \$ 146.286,30 representando el 80,56% del total de los valores pendientes de cobro a pacientes; esta cifra es bastante significativa y demuestra que la institución no ha realizado gestiones efectivas de cobro de los fondos invertidos en los créditos otorgados por la venta de los servicios de salud prestados, ocasionando el incrementando del riesgo de pérdida de liquidez y rentabilidad de la empresa. Adicionalmente, se realiza el cálculo de la estimación de reservas por incobrabilidad determinando que la institución requiere asignar un valor aproximado de \$ 45.339,40 para cubrir las cuentas incobrables.

RECOMENDACIONES

- Diseñar e implementar políticas y procedimientos técnicos que permitan una eficiente gestión de las cuentas por cobrar de la institución; en tal sentido, es importante la elaboración de un manual de procedimientos estandarizados que guíe al personal en la ejecución de cada una de las actividades relacionadas con el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera; por otra parte, es necesario realizar conciliaciones periódicas de los saldos de las cuentas por cobrar que permita detectar de manera oportuna posibles errores en los registros contables.
- Desarrollar estrategias efectivas para la recuperación de los valores pendientes de pago que permitan reducir el riesgo de morosidad, para lo cual, la institución debe modificar la estructura organizacional e implementar un departamento especializado en cobranza y recuperación de cartera vencida; adicionalmente, es importante que se ejecuten estrategias de pronto pago que incentiven a los pacientes la cancelación oportuna de las obligaciones pendientes; además, es necesario reducir el nivel de morosidad aplicando valores de recargo por interés de mora cuando se presentan retrasos prolongados en los pagos.
- Realizar permanentemente el análisis de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar con el propósito de identificar las partidas con mayor riesgo de presentar un nivel elevado de morosidad y aplicar las estrategias de recuperación de saldos más efectiva de manera que la institución sea capaz de minimizar la pérdida de los fondos invertidos en los créditos otorgados a los pacientes por la venta de los servicios de salud, esto permite que se asignen montos suficientes como respaldo para cubrir posibles eventualidades por la falta de pago de las obligaciones adquiridas por los clientes, con estas acciones proteger y garantizar la liquidez de la empresa.

REFERENCIAS

- Avad, L. (2018). *Análisis financiero aplicado a una empresa comercial*. Obtenido de Universidad Internacional del Ecuador: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2863/1/T-UIDE-0750.pdf>
- Barriga, G. (2017). *Gestión de cartera y liquidez de la empresa textil El Peral CÍA. LTDA. Tesis de Maestría*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25308>
- Calle, G. (06 de marzo de 2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.* Obtenido de Revista Científica Dominio de las Ciencias: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Carriel, M. (2019). *Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías PYMES del sector norte de Guayaquil. Tesis de Maestría*. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2999/1/TM-ULVR-0104.pdf>
- Castillo, G. (2021). *Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Negocios Semper*. Obtenido de Universidad señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8005/Castillo%20C%C3%B3rdova%20Gladis%20Yanet.pdf?sequence=1>
- Catatoa, V. (2022). *Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. Tesis de Maestría*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8390/1/MUTC-001124.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cruz, M., & Cruzado, S. (julio de 2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Obtenido de Universidad Peruana de las Américas: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1548/CRUZ_CRUZ_ADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gamboa, J., & Santiago, N. (2017). *INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD GENERAL*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202017/LIBRO%20SEIS%20CONTA%20OK.pdf>
- Huerta, R., & Rivera, J. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A.* Obtenido de Universidad Privada de Pucallpa: http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/170/1/tesis_huerta_rivera.pdf
- Izar, J., & Ynzunza, C. (04 de abril de 2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades*. Obtenido de Revista Poliantea: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6160650>
- Jiménez, E. (06 de marzo de 2020). *Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias*. Obtenido de Revista Científica Dominio de las Ciencias: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351790>
- Ley de Régimen Tributario Interno. (21 de agosto de 2018). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- López, A., & Pesántez, J. (abril de 2017). *Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona*. Obtenido de Revista Killkana Sociales: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297494>
- Marcillo, C. (05 de abril de 2021). *Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia*. Obtenido de Revista Digital Publisher CEIT: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/544
- Mayorga, M. (26 de noviembre de 2018). *Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios*. Obtenido de Uniandes EPISTEME Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8297948>
- Nogueira, D. (abril de 2017). *Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización*. Obtenido de Revista Ingeniería Industrial: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397010.pdf>

Normas Internacionales de Contabilidad . (2019). *Instrumentos Financieros*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIIF-2019-Completas.pdf>

Normas Internacionales de Información Financiera. (2017). *Norma NIIF® para las PYMES*. Estado de Delaware: IFRS Foundation.

Parrales, J. (08 de febrero de 2022). *Sistemas de Control Administrativo en el Entorno Micro Empresarial*. Obtenido de Revista Polo del Concimiento: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354959>

Puerta, F. (junio de 2018). *Análisis financiero: enfoques en su evolución*. Obtenido de Universidad Libre de Colombia: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676021>

Quinaluisa, N. (diciembre de 2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Obtenido de Revista Cofin Habana: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. (04 de agosto de 2020). Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/29366634/REGLAMENTO+PARA+APLICACION+DE+LEY+DE+R%89GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO/21e3e914-99ff-407c-8211-f007e1fd70d1>

Ruiz, H. (2017). *Diseño de un modelo Matemático para la Calificación de Clientes Morosos en una Entidad Comercial mediante las metodologías de Árboles de Decisión, Análisis Discriminante y Regresión Logística*. Obtenido de Revista INNOVA Research Journal: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6069984>

Saldaña, C. (2019). *Análisis financiero basado en la técnica Fuzzy Logic, como instrumento para la toma de decisiones*. Obtenido de Revista Economía y Política: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7017955>

Solís, V., & Llamuca, S. (25 de junio de 2020). *Control interno una ciencia que evoluciona: Visión técnica evolutiva COSO*. Obtenido de Revista Científica Dominio de las Ciencias: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504256>

- Tello, I. (abril de 2018). *Contabilidad General*. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/457/3/CONTABILIDAD%20GENERAL.pdf>
- Vásquez, C. (16 de marzo de 2021). *Ratios de liquidez y cuentas por cobrar*. Obtenido de Revista Visión de Futuro: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7900910>
- Vega, L., & Ortiz, A. (07 de septiembre de 2017). *Procesos más relevantes del lcontrol interno de una empresa*. Obtenido de Revista de la Universidad de Medellín: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n45/0120-6346-seec-20-45-00217.pdf>
- Vera, E. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. Tesis de Maestría. Obtenido de Universidad Técnica Estatal de Quevedo: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6238/1/T-UTEQ-143.pdf>
- Villena, O., & Guerrero, C. (septiembre de 2021). *Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador*. Obtenido de Revista Polo del Conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Yancce, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC*. Tesis de Maestría. Obtenido de Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21957/Yancce_A M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21957/Yancce_A_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yépez, G. (20 de octubre de 2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito de servidores públicos del Ministerio de Educación*. Tesis de Maestría. Obtenido de Universidad Internacional SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2713/3/Tesis%20Final%20%28defensa%29.pdf>