



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA–C.P.A.**

**TEMA**

**“GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL RESULTADO  
DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS  
MÉDICOS CALLMEDIC S.A.”**

**TUTOR**

**ING. COM. C.P.A. RICARDO D. SALCEDO LASCANO, MT**

**AUTORAS**

**MÓNICA ALEXANDRA ANDRADE CORDERO**

**MARÍA BELÉN MENDOZA MUÑOZ**

**GUAYAQUIL**

**2021**

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### Ficha de registro de tesis

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:**

GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL RESULTADO DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS MÉDICOS CALLMEDIC S.A.”

**AUTOR/ES:**

Andrade Cordero Mónica Alexandra  
Mendoza Muñoz María Belén

**REVISORES:**

Ing. Com. C.P.A. Ricardo D. Salcedo Lascano,  
MT

**INSTITUCIÓN:**

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE  
ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

**Grado obtenido:**

Ingeniería en contabilidad y auditoría - CPA

**FACULTAD:**

ADMINISTRACIÓN

**CARRERA:**

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

2021

**N. DE PAGS:** 104

**ÁREAS TEMÁTICAS:** Educación Comercial y Administrativa

**PALABRAS CLAVE:** Gastos operativos, rentabilidad, contrato, seguro, ventas.

**RESUMEN:** El estudio tiene como objetivo el cuantificar la incidencia de los gastos operativos en el resultado de las operaciones de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A, justificando su desarrollo en la existencia de debilidades que influyen en el control y registro de estos gastos, los cuales han ido aumentando y perjudican la rentabilidad del negocio. La metodología para la recolección de los datos involucró un enfoque cuali-cuantitativo, aplicando entrevistas al talento humano de la compañía y el análisis de los Estados Financieros, identificándose que los gastos operativos más representativos involucran los de salud y ventas. Entre las limitaciones evidenciadas están el control deficiente de los contratos en mora que impiden la notificación efectiva de los asegurados y así restringir su cobertura, además del incremento de gastos de telefonía, inconsistencias en los viáticos, comisiones pagadas por contratos no firmados, incluso el bajo rendimiento de los vendedores. Ante la situación descrita, el estudio culmina con un análisis de los Estados Financieros que cuantifica la incidencia de los gastos operativos en el resultado, además de plantearse mejoras en las políticas y procedimientos relacionados a estos gastos, incluyendo actividades para el incremento de ingresos en la compañía.

N. DE REGISTRO (en base de datos):

N. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:	SI	NO
CONTACTO CON AUTORES/ES: Andrade Cordero Mónica Alexandra Mendoza Muñoz María Belén	Teléfono: 0969808121 0991680792	E-mail: <a href="mailto:mandradec@ulvr.edu.ec">mandradec@ulvr.edu.ec</a> <a href="mailto:mmendozamu@ulvr.edu.ec">mmendozamu@ulvr.edu.ec</a>
CONTACTO EN LA INSTITUCION:	Mg. Oscar Machado Álvarez Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: <a href="mailto:omachadoa@ulvr.edu.ec">omachadoa@ulvr.edu.ec</a> MSc. José Roberto Bastidas Romero Teléfono: 2596500 Ext. 271 E-mail: <a href="mailto:jbastidasr@ulvr.edu.ec">jbastidasr@ulvr.edu.ec</a>	

## Certificado de anti plagio académico

Andrade-Mendoza; Salcedo

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>4</b> %	<b>4</b> %	<b>1</b> %	<b>1</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>idoc.pub</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>www.gvch-abogados.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>3</b>	<b>qdoc.tips</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorio.ulvr.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>6</b>	<b>contraloriagdeant.gov.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>7</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1</b> %
<b>9</b>	<b>c3.usac.edu.gt</b> Fuente de Internet	

Firma: 

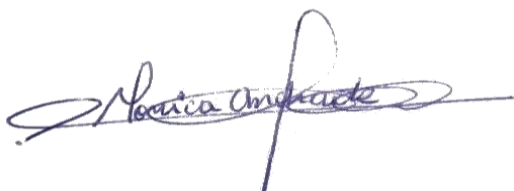
C.C: 091872079-8

## **Declaración de autoría y cesión de derechos patrimoniales**

Las estudiantes egresadas MÓNICA ALEXANDRA ANDRADE CORDERO y MARÍA BELÉN MENDOZA MUÑOZ, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, “GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL RESULTADO DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS MÉDICOS CALLMEDIC S. A.” corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

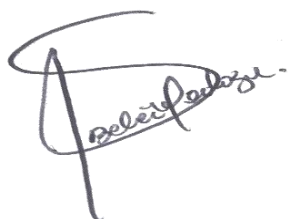
De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autoras



Mónica Alexandra Andrade Cordero

C.C. 092779778-7



María Belén Mendoza Muñoz

C.C. 092144889-0

### **Certificación de aceptación del tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL RESULTADO DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS MÉDICOS CALLMEDIC S. A”, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

#### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL RESULTADO DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS MÉDICOS CALLMEDIC S. A”, presentado por las estudiantes MÓNICA ALEXANDRA ANDRADE CORDERO y MARÍA BELÉN MENDOZA MUÑOZ como requisito previo, para optar al Título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA, encontrándose apto para su sustentación.



Ing. Com. C.P.A. Ricardo D. Salcedo Lascano, MT

C.C. 091872079-8

## **Agradecimiento**

*Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera universitaria y culminar el presente proyecto de investigación con éxito.*

*A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por abrirme las puertas, y formarme con valores éticos y profesionales, permitiéndome concluir una etapa de mi vida.*

*Al MSc. Ricardo Salcedo Lascano, quien desde el primer momento me brindó su apoyo y dedicación, los cuales han sido de gran ayuda para culminar esta meta tan anhelada durante este largo camino.*

**Mónica Andrade**

*En primer lugar, agradezco a Dios por haberme permitido llegar a cumplir una de mis metas pese a todas las adversidades estoy aquí.*

*A mi mamá que con sus consejos y enseñanzas no di mi brazo a torcer.*

*A mi papá el que estuvo en todo momento de mis decisiones apoyándome.*

*A mis hermanas por hacerme sentir día a día que todo valía la pena y que con mucho amor me decían lo tan orgullosas que están de mí.*

*A mí por siempre querido Antony Espinoza y a mi querida amiga Nancy Ruiz. Por cada palabra de aliento y motivación.*

*A mi tía Emma Mendoza por haberme abierto las puertas de su hogar para que yo pudiese prepararme profesionalmente.*

*A mis queridos docentes y en especial a mi tutor MSc. Ricardo Salcedo quien con sus conocimientos, empatía y dedicación nos ayudó constantemente.*

**María Belén Mendoza**

## **Dedicatoria**

*Esta tesis quiero dedicar primeramente a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para culminar unas de las etapas más anheladas de mi vida.*

*a mis padres quien con su amor esfuerzo y sacrificio han estado en todo momento junto a mí; de manera especial agradezco a mi tía rosario quien ha sido como una madre para mí, apoyándome y cuidándome con todo su amor y cariño.*

*a mi esposo Andrés, quien me ha brindado todo su apoyo para que pueda lograr este sueño más; siendo mi pilar fundamental en cada decisión tomada, gracias a su paciencia y entrega.*

*a mi hijito Félix, ese ser tan pequeñito que le amo con toda mi vida mi mayor inspiración para culminar con éxito mi carrera universitaria.*

**Mónica Andrade**

*Quiero expresar mi gratitud a Dios que me dio la oportunidad de vivir y regalarme una familia hermosa.*

*Esto va dedicado para mi mamita linda Jordania Muñoz Mora, quien se convirtió en mi ángel celestial hace 6 meses, la mujer que lucho conmigo hasta el final, la que creyó en mí y fue mi soporte en todo momento en mis risas en mis llantos, este triunfo no es solo mío es de ella también, hoy que no está físicamente sé que allá en el cielo está orgullosa de su hija, su ingeniera y celebrara conmigo cada uno de mis logros, y escucharla decir TU SIEMPRE PODRAS CON TODO, ERES FUERTE POR ALGO ERES MI HIJA.*

*A mi Papito Héctor Mendoza Olivo, mi ángel terrenal que con tanto esfuerzo y dedicación me apoyo en cumplir uno de mis sueños ser una profesional, atesoro cada uno de los consejos dados y palabras de motivación ya que al ser su hija mayor siempre me pone de ejemplo para mis otras hermanas.*

*A Mis Hermanas Dayana, Johanna, Leonela, Geanella, y sobrino Alejandro por ser mis pilares en todo momento y siempre recordar la promesa que le hicimos a mamá "Todas para una y una para todas"*

*Con amor infinito.*

**María Belén Mendoza**



## Índice general

Portada .....	ii
Ficha de registro de tesis .....	ii
<b>Certificado de anti plagio académico .....</b>	<b>iv</b>
<b>Declaración de autoría y cesión de derechos patrimoniales.....</b>	<b>v</b>
<b>Certificación de aceptación del tutor.....</b>	<b>vi</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>vii</b>
<i>Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera universitaria y culminar el presente proyecto de investigación con éxito. ....</i>	<i>vii</i>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice general.....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>xii</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
Capítulo I.....	2
1. Diseño de la investigación.....	2
1.1. Tema .....	2
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.3. Formulación del problema.....	4
1.4. Sistematización del problema .....	4
1.5. Objetivo general .....	4
1.6. Objetivos específicos .....	4
1.7. Justificación .....	5
1.8. Delimitación de la Investigación.....	6
1.9. Idea a defender .....	6
1.10. Línea de investigación.....	6
Capítulo II .....	7
2. Marco teórico.....	7
2.1. Marco teórico .....	7
2.1.1. Antecedentes referenciales .....	7
2.1.2. Proceso contable y registro de las operaciones .....	10
2.1.3. Los Estados Financieros .....	15
2.1.4. El Estado de Resultado Integral.....	21
2.1.5. Definición y generalidades de los gastos.....	24

2.1.6.	Los gastos operativos en la entidad.....	28
2.1.7.	Ratios financieros y rentabilidad en una organización.....	31
2.2.	Marco conceptual.....	35
2.2.1.	Activo.....	35
2.2.2.	Análisis financiero .....	35
2.2.3.	Pasivo .....	35
2.2.4.	Patrimonio .....	36
2.2.5.	Proceso .....	36
2.2.6.	Transacción .....	36
2.2.7.	Utilidad neta .....	36
2.3.	Marco legal.....	37
2.3.1.	Ley Orgánica de Salud Prepagada .....	37
2.3.2.	Ley de Régimen Tributario Interno .....	37
2.3.3.	Reglamento a Ley Orgánica de Salud Prepagada .....	38
Capítulo III	.....	40
3.	Metodología de la investigación .....	40
3.1.	Tipo de investigación .....	40
3.2.	Enfoque de la investigación .....	41
3.3.	Técnicas de investigación.....	41
3.4.	Población y muestra .....	42
3.5.	Análisis de los resultados.....	42
3.5.1.	Análisis de resultados cualitativo.....	42
3.5.2.	Resumen de análisis cualitativo.....	53
3.6.	Principales hallazgos.....	54
3.7.	Análisis de la información financiera dentro del Estado de Resultados Integrales.....	56
3.7.1.	Análisis de los ingresos de la empresa .....	56
3.7.1.1.	Análisis de la morosidad de cartera de la empresa.....	59
3.7.1.1.1.	Resumen de la morosidad de cartera año 2018.....	60
3.7.1.1.2.	Resumen de la morosidad de cartera año 2019.....	61
3.7.1.1.3.	Resumen de la morosidad de cartera año 2020.....	62
3.7.2.	Análisis del detalle de gastos de la empresa.....	63
3.7.3.	Análisis relacional de los ingresos y gastos de la empresa.....	65
3.7.4.	Conclusión general de los hallazgos financieros de la empresa .....	66
3.7.5.	Modificación del Estado de Resultados Integrales .....	68

Capítulo IV .....	70
4. Informe Técnico.....	70
4.1. Planteamiento de mejoras.....	70
4.1.1. Diseño de políticas y procedimientos para gestionar contratos en mora.....	70
4.1.2. Modificación de políticas sobre comisiones.....	73
4.1.3. Endurecimiento de políticas sobre los gastos de telefonía y viáticos.....	76
4.1.4. Diseño de actividades para el incremento de ingresos. ....	78
Conclusiones .....	82
Recomendaciones .....	84
Referencias bibliográficas .....	85
Anexo .....	90

## Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Detalle de informantes claves seleccionados por muestreo no probabilístico .....</i>	42
Tabla 2.	<i>Ingresos generados en los años 2018, 2019 y 2020.....</i>	56
Tabla 3.	<i>Detalle de ventas realizadas por ciudades .....</i>	57
Tabla 4.	<i>Cantidad de contratos concretados por ciudad.....</i>	57
Tabla 5.	<i>Morosidad de contratos concretados por ciudad .....</i>	58
Tabla 6.	<i>Morosidad de la cartera en Dólares .....</i>	59
Tabla 7.	<i>Porcentajes y relaciones de la morosidad de la cartera por ciudad y año fiscal..</i>	59
Tabla 8.	<i>Detalle de la cartera en mora con corte al 2018 en GYE .....</i>	60
Tabla 9.	<i>Detalle de la cartera en mora con corte al 2018 en UIO.....</i>	61
Tabla 10.	<i>Detalle de la cartera en mora con corte al 2019 en GYE .....</i>	61
Tabla 11.	<i>Detalle de informantes claves seleccionados por muestreo no probabilístico .....</i>	62
Tabla 12.	<i>Detalle de la cartera en mora con corte al 2020 en GYE .....</i>	62
Tabla 13.	<i>Detalle de la cartera en mora con corte al 2019 en UIO.....</i>	63
Tabla 14.	<i>Detalle de la participación de los rubros de gastos en cada año .....</i>	63
Tabla 15.	<i>Detalle de los gastos con su variación año a año.....</i>	64
Tabla 16.	<i>Resumen de las cuentas principales en el Estado de Resultados Integrales .....</i>	66
Tabla 17.	<i>Estado de Resultados Integrales comparado con las modificaciones.....</i>	68
Tabla 18.	<i>Incentivo para vendedores según su cuota de ventas.....</i>	79
Tabla 19.	<i>Fechas especiales y descuentos para atraer del cliente.....</i>	80
Tabla 20.	<i>Tarifa de descuentos en fechas especiales por antigüedad del cliente .....</i>	81

## Índice de figuras

Figura 1 Fórmula para el Cálculo del ROE .....	34
Figura 2 Fórmula para el cálculo del ROA .....	34
Figura 3 Formula para el cálculo del margen de utilidad neta.....	34
Figura 4 Fórmula para el cálculo de la utilidad neta por acción .....	35
Figura 6 <i>Proceso propuesto para la revisión de contratos en mora</i> .....	71
Figura 7 <i>Proceso propuesto para contratos con tres meses en mora</i> .....	72
Figura 8 <i>Proceso propuesto para el pago de comisiones</i> .....	74
Figura 9 <i>Proceso propuesto para dar seguimiento a contratos sin firma</i> .....	75
Figura 10 <i>Proceso propuesto para controlar el gasto de telefonía</i> .....	77

## **Introducción**

El presente estudio se encuentra orientado al análisis de los gastos operativos y su incidencia en el resultado de las operaciones de la Compañía de Seguros Médicos CallMedic S.A., identificándose una serie de debilidades en el control y registros de estos gastos que han impactado en su rentabilidad. Entre ellos se encuentran los gastos del servicio de telefonía, comisiones, viáticos y contratos en mora, incluso el bajo desempeño del equipo de ventas, el cual no logra las metas fijadas.

Ante esta problemática que puede afectar al normal desarrollo de la compañía y provocar un desequilibrio en sus operaciones diarias, el abordaje del proyecto se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I en donde se expone el problema que motivó el desarrollo de la investigación, justificando el por qué existe el enfoque hacia los gastos operativos, además de los objetivos a alcanzar y otros aspectos claves que guiarán el estudio.

Capítulo II que involucra el marco teórico, exponiendo información bibliográfica que fundamentó el proyecto, desarrollando una serie de teorías alineadas al control y registro de los gastos operativos, los Estados Financieros y demás teorías. Además, se presentan conceptos y normativas que se asocian al tema.

Capítulo III que expone los aspectos metodológicos para la recolección de datos, los cuales se obtuvieron mediante entrevistas y el análisis de los Estados Financieros. Con esta información se desarrolló el Capítulo IV, presentando los hallazgos más relevantes, además de proponerse mejoras orientadas a la solución del problema.

## **Capítulo I**

### **1. Diseño de la investigación**

#### **1.1. Tema**

Gastos operativos y su incidencia en el resultado de las operaciones de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A.

#### **1.2. Planteamiento del problema**

Los gastos operativos se registran en el Estado de Resultado Integral, los cuales representan gastos relacionados a la actividad económica principal de las compañías, excluyendo los costos de producción. Suelen clasificarse en gastos de ventas y administrativos, pudiendo la inconsistencia en su registro influir negativamente en el resultado de las operaciones de una organización. Sin embargo, en estudios realizados por otros autores, en donde se evalúa la incidencia de los gastos operativos en el resultado de las operaciones, se evidencian compañías con débiles controles en estos gastos, los cuales disminuyen su rentabilidad.

CallMedic S.A es una compañía que opera en la ciudad de Guayaquil, dedicándose exclusivamente a la oferta de seguros médicos al público. Información obtenida de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros refleja que la entidad inició sus operaciones el año 2010, teniendo como objeto social el brindar servicios de asesoría en el análisis, estudio, control, verificación, y auditoría de los servicios y costos médicos, disponiendo de un capital suscrito que asciende a USD 10.000.

Esta compañía para desarrollar sus operaciones incurre en una serie de gastos operativos que, al no ser medidos y controlados de manera fiable, han causado efectos negativos en la rentabilidad según declaraciones de la administración. Entre ellos se

encuentran los gastos por viáticos, los cuales no suelen presentar comprobantes que los respalden e incluso se declaran valores superiores a los desembolsados, sumando las comisiones por ventas que suelen pagarse por contratos aún no firmados, tornándose en un gasto excesivo si ese contrato no llega a finiquitarse, especialmente si no realizan ajustes posteriores a la contabilidad. También dispone de un equipo de ventas presenciales, los cuales generan gastos, pero no alcanzan las ventas esperadas.

Se evidencian además irregularidades en el uso del servicio de telefonía necesario para la oferta del servicio al público y seguimiento al cliente, existiendo casos donde el equipo de ventas lo ha utilizado con fines no relacionados al negocio, no siendo inspeccionados e incrementando el gasto.

Por otra parte, existe un débil control a los contratos en mora, indicando la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica publicada en el Registro Oficial N° 863 Lunes 17 de octubre de 2016, conocida como Ley Orgánica de Salud Prepagada, que las aseguradoras podrán anularlos siempre y cuando lo comuniquen al deudor luego de 90 días de morosidad.

Sin embargo, existen situaciones donde el contrato no ha sido anulado y, en consecuencia, no ha podido negarse el servicio al asegurado. En respuesta a estas irregularidades, el presente trabajo de investigación se alinea a la revisión de los gastos operativos y su respectivo sustento contable y tributario, cuantificando cómo inciden en los resultados operacionales.



### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo los gastos operativos inciden en el resultado de las operaciones de la compañía de seguros médicos CALLMEDIC S.A?

### **1.4. Sistematización del problema**

¿Qué información financiera debería solicitarse para la revisión de los gastos operativos de la compañía de seguros médicos CALLMEDIC S.A?

¿Cuáles son los gastos operativos registrados por la compañía objeto de estudio?

¿En qué forma se relacionan los gastos operativos con la actividad desarrollada por esta compañía?

¿Cómo se comprobaría el sustento contable y tributario de los gastos operativos?

¿Cómo cuantificar los gastos operativos de la compañía CallMedic S.A.?

### **1.5. Objetivo general**

Cuantificar la incidencia de los gastos operativos en el resultado de las operaciones de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A.

### **1.6. Objetivos específicos**

Solicitar los estados financieros de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A., fecha de corte del 31 de diciembre del 2019.

Identificar los gastos operativos registrados en el Estado de Resultado Integral de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A.

Verificar que los gastos operativos tengan relación con la actividad de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A.

Comprobar el sustento contable y tributario de los gastos operativos dentro de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A

Analizar los gastos operativos registrados en el Estado de Resultado Integral.

### **1.7. Justificación**

Como justificación teórica, el presente trabajo se orienta a identificar y cuantificar los gastos operativos de la compañía de seguros médicos CallMedic, calculando su incidencia en el resultado de las operaciones. De forma preliminar, sin realizar el estudio de campo correspondiente se conoce, por declaraciones de la administración, que los gastos relacionados a comisiones y viáticos del equipo de ventas presentan inconsistencias, equipo que además mantiene un bajo rendimiento y hace mal uso de los servicios básicos. A esto se suma la falta de control de los contratos en mora.

Esto repercute en el resultado de las operaciones, siendo relevante el estudio al presentar un diagnóstico de los gastos operativos reflejados en su Estado de Resultado Integral. Con los hallazgos, los directivos podrán tomar decisiones que contribuyan al control y registro de estos gastos, permitiéndoles presentar sus resultados operacionales de forma razonable y fortalecer así sus procesos contables.

Para ello, el estudio tomará como base la información financiera de la entidad, específicamente la presentada en su Estado de Resultado Integral, complementándose con el criterio del talento humano involucrado en las operaciones contables, a quienes se aplicarán entrevistas que sirvan de soporte para describir la realidad de la compañía. Como justificación académica, la investigación permitirá a las autoras aplicar sus

conocimientos en la materia, contribuyendo al estudio de los gastos operativos de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A. y su incidencia en los resultados operativos, sirviendo estos hallazgos como respaldo para la toma de decisiones de sus directivos.

### **1.8. Delimitación de la Investigación**

**Zona:** 05 Guayaquil

**Distrito:** Tarqui

**Tiempo:** año 2019

**Campo:** contable/ financiero

**Área:** auditoría

**Marco espacial:** Compañía de seguros médicos CallMedic ubicada en el edificio Emporium, cantón Guayaquil. Dirección. Numa Pompolio Llona, Puerto Santa Ana.

### **1.9. Idea a defender**

La revisión de los gastos operativos, cuantificando su incidencia en el resultado de las operaciones de la compañía CallMedic, contribuirá a la presentación razonable de sus estados financieros, brindando un mejor soporte para la toma de decisiones organizacionales.

### **1.10. Línea de investigación**

Línea institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de la facultad: Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación.

## **Capítulo II**

### **2. Marco teórico**

#### **2.1. Marco teórico**

##### **2.1.1. Antecedentes referenciales**

En esta sección se tomaron en cuenta estudios relacionados al tema, el cual tiene como objetivo cuantificar los gastos operativos y su incidencia en el resultado de las operaciones de una entidad.

El desarrollado por Yumbo (2016) estuvo orientado a:

La estructura del gasto operativo de una cooperativa de ahorro y crédito, determinando su incidencia de la rentabilidad, teniendo como principal problema los excesivos gastos, involucrando rubros que no forman parte del giro normal del negocio y surgen por la mala administración de los flujos y decisiones incorrectas de la administración. (p.2)

Los gastos que generan este problema, según el estudio citado, corresponden a la publicidad y la promoción que no atraen suficientes clientes, además de eventos, contrataciones de personal, gastos por la organización de reuniones entre los directivos, comisiones al personal y viáticos, los cuales presentan un incremento e incluso, valores irreales.

La metodología utilizada involucró la descriptiva y la explicativa, involucrando la revisión de los registros contables de la entidad, además de consultar al talento humano, con énfasis en aquel dentro del área contable. Para ello se aplicaron encuestas y entrevistas, arrojando como resultado que los gastos tienen un control deficiente e incluso, existen valores innecesarios.

Además, se destaca la importancia de dar seguimiento adecuado a los gastos operativos, de manera planificada para evitar la falta de liquidez que motive el endeudamiento, comprobando que el incremento de los gastos operativos afecta a la rentabilidad, generando una mayor carga en el ingreso que disminuirá la utilidad y traerá incluso pérdidas a la organización. Como propuesta, se presentan indicadores de gestión para optimizar los gastos, haciendo uso de un método de costeo ABC o basado en actividades para permitir una mejor identificación y registro de los egresos.

Con lo expuesto, puede notarse que CallMedic S.A presenta problemas similares a la entidad referenciada, especialmente por el débil seguimiento y planificación del gasto operativo, lo cual ocasiona el incremento de estos rubros, afectando los resultados operacionales. Esquivel y Lecca (2018) explican:

Un plan de reducción de gastos operativos en una empresa automotriz, la cual comercializa vehículos, repuestos y brinda el servicio de mantenimiento, a fin de evidenciar cómo inciden en su rentabilidad, presentando limitaciones como el pago de comisiones al equipo de ventas sin la entrega del vehículo. (p.1)

Se explica que existen situaciones que motivan al cliente a cancelar el contrato mientras espera el vehículo, lo cual se convierte en un problema si ya las comisiones fueron desembolsadas. Además, el interés por atraer clientes incrementó el gasto en marketing, sin buenos resultados, afectando aún más a la rentabilidad. Ante este panorama, a fin de conocer cómo los gastos operativos inciden en la rentabilidad se realizó una metodología descriptiva no experimental, evaluándose los estados financieros de la entidad y dando como resultado que el incremento excesivo de estos gastos ha llevado a la organización a experimentar pérdidas.

Para dar solución a este problema se presentó un diseño de políticas para el pago de comisiones al equipo de ventas, además de un plan de reducción de gastos en marketing y logística, permitiendo la atracción de clientes y cierre de efectivo de contratos. Situación similar ocurre en la compañía CallMedic S.A especialmente por el manejo de comisiones a los trabajadores y el logro de resultados no deseados del equipo de ventas.

Lucas (2019) se enfocó en el “análisis de los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad, tomando como referencia la compañía de servicio de buceo SCUBATEC S.A que presenta un mal registro, llevando a errores en los estados financieros” (p.3).

Por tal motivo, se expresa que debe mejorarse la planificación y control de los gastos, que no solo disminuya estos egresos, sino que permita su optimización. La metodología fue descriptiva, tomando como referencia los estados financieros, específicamente sus gastos operativos, demostrando que se concentran en sueldos del personal administrativo, suministro y materiales, los cuales no solo están mal registrados, sino también son elevados.

Ante esta limitación, se recomienda la revisión de los rubros mencionados, reclasificándolos y mejorando su seguimiento a fin de registrarse correctamente. El estudio de Briones (2020) “se realizó en función a los gastos operacionales y cómo inciden en la rentabilidad, esto en la compañía comercializadora AGRO-VIV en donde existe información contable incompleta con un registro de gastos poco estricto, con gastos desordenados y sin sustento” (p.4).

Estas limitaciones provocaron que los gastos aumenten y la rentabilidad se vea perjudicada, involucrando egresos como el transporte, viáticos, sueldos, alimentación y otras, incluso la pérdida de facturas y registros poco coherentes, afectando la presentación de los estados financieros. Sobre la metodología, esta se realizó bajo el enfoque

cuantitativo y cualitativo, aplicándose entrevistas al personal de la entidad y el análisis de estados financieros.

Los resultados mostraron que la información financiera de la compañía es incorrecta, especialmente por los escasos conocimientos del personal contable, además del débil control de los comprobantes de ventas, direccionando las recomendaciones a la contratación de personal más capacitado, análisis periódicos de los estados financieros y el fortalecimiento del control de los gastos y facturas, lo cual fortalezca su seguimiento.

Ante este panorama, puede mencionarse que los estudios consultados mantienen una situación similar a la compañía CallMedic S.A en relación a sus gastos, demostrándose que inciden en los resultados operacionales. Sin embargo, cada organización tiene problemas distintos en los gastos operativos que van en función del giro del negocio y cómo gestiona cada una de las cuentas que componen dicho gasto. Por tal motivo, es esencial diagnosticar qué problemas existen en relación a los gastos, para proponer así una solución viable que incida positivamente en la rentabilidad de la organización.

## **2.1.2. Proceso contable y registro de las operaciones**

### **2.1.2.1. Contabilidad.**

Se constituye en una actividad esencial dentro de las compañías para llevar un control de sus operaciones. Brenes (2015) la define como "una ciencia enfocada en el registro y anotación de operaciones económicas y financieras de la entidad, permitiendo representar una fiel imagen de su patrimonio" (p.161). Como es posible notar, permite llevar un control de sus actividades en unidades monetarias, ayudando a determinar su situación financiera y favorecer a la toma de decisiones organizacionales.

Tal es su importancia, que dentro de las organizaciones figura como una de las funciones principales para alcanzar la máxima eficiencia. Según Rojo (2015) “se identifican seis funciones, cada una orientada a la eficiencia de las entidades, además de servir de referencia para estructurar sus operaciones” (p.11). Con lo expuesto, una compañía para ser eficiente deberá organizar su estructura de tal manera que abarque cada una de estas funciones, las cuales comprenden la técnica, comercial, financiera, de seguridad, contable, y la administrativa.

En este caso se destaca a la función contable en las organizaciones, la cual “hace referencia al registro de las operaciones en unidades monetarias, reflejando su situación en un tiempo determinado, y su proyección futura” (Rojo, 2015, p.15). Al mencionar proyección futura se refiere a que, no solo ayuda a determinar cómo una entidad se encuentra en un momento específico, sino también a estimar su comportamiento futuro en base a información existente.

Así se soporta que la contabilidad genera información valiosa en las organizaciones, la cual servirá de respaldo para la toma de decisiones.

#### ***2.1.2.2. Proceso o ciclo contable en las compañías.***

Las compañías deben llevar un registro continuo de sus operaciones para la presentación periódica de su información contable. Fierro (2015) se refiere al ciclo o proceso contable también como ciclo de registro, definiéndolo como “actividades que se repiten en cada periodo que puede ser, un mes, trimestre o año fiscal” (p.63). Según lo antes expuesto, las organizaciones presentarán un detalle preciso de sus operaciones para llevar a cabo este proceso o ciclo con eficiencia, permitiendo que cada cuenta contable se exprese en forma razonable y muestre la realidad de su situación.



Añade que las principales actividades que las organizaciones realizan en este ciclo son la presentación de transacciones comerciales, elaboración de documentos y soporte de las transacciones, codificación de cuentas, ingreso de operaciones de forma manual mediante comprobantes, digitalización de operaciones en el o los software de la entidad, ajustes contables, elaboración de estados financieros, presentación y análisis del resultado de las operaciones.

La culminación del proceso contable, siendo la presentación de informes financieros y su análisis, servirá de referencia para la toma de decisiones y diseño de planes acción para aprovechar oportunidades y prevenir riesgos. Por lo expuesto "el ciclo contable resume el proceso de registro que la compañías realiza sobre todas sus transacciones, para la presentación de Estados Financieros" (Fierro, 2015, p. 64). Dicho esto, el registro de los gastos operacionales forma parte del ciclo contable que una entidad realiza para presentar sus informes financieros de forma razonable, permitiéndole tomar decisiones acertadas y evitando la pérdida de rentabilidad.

Para Gutiérrez (2017) este proceso o ciclo "involucra una serie de pasos cuyo fin es expresar, mediante estados financieros, las operaciones económicas que una entidad realiza" (p.9). Así, este proceso resulta esencial porque hará posible evidenciar los gastos e ingresos incurridos en un periodo; sin embargo, también requiere que se ejecute de forma efectiva a fin de que la información reflejada sea real, no existan errores y aporte a la eficiencia mediante la toma de decisiones que contribuyan a la operatividad.

Por otra parte, el proceso contable debe realizarse cumpliendo con normas relacionadas a la presentación de informes financieros. Según Alulima (2017) "el ciclo describe cómo fluye la información financiera para que las personas responsables lleven a cabo el registro y presentación de informes financieros en cumplimiento a las Normas

Internacionales de Información Financiera NIIF” (p.16). De esta manera se evitan sanciones por parte de los entes reguladores, cumpliendo así con los estándares que hagan posible comprender su situación financiera a todos los interesados.

A estos interesados, se denominan también usuarios de la información contable.

Mata (2015) destacó entre los más importantes:

Los responsables de la gestión, quienes utilizarán esta información para conocer la evolución del negocio y tomar decisiones; también se ubica a los accionistas, socios o propietarios quienes pretenden evidenciar los rendimientos de su inversión; los proveedores e instituciones financieras quienes evalúan si la compañía tiene capacidad para hacer frente a obligaciones presentes y/o futuras; la agencia recaudadora de impuestos para evidenciar que cumpla con sus obligaciones correspondientes, pudiendo detectar incluso anomalías en la presentación de sus informes financieros y aplicar sanciones. (p.3)

Si bien, pueden sumarse otros interesados en la información presentada por la compañía, cabe recalcar que el objetivo del proceso contable continúa siendo el registro de las operaciones de manera efectiva, para así reflejar la realidad de la compañía y favorecer con ello a la toma de decisiones que aporten a la eficiencia del negocio.

### ***2.1.2.3. Registro contable y su importancia en la toma de decisiones.***

Teniendo en cuenta que la finalidad del ciclo o proceso contable es el registro de las operaciones, se consideró importante abordar este tema. Maldonado (2019) denomina al registro contable también como libros contables, el cual “hace referencia a documentos físicos en donde se describen todas las operaciones de una compañía, expresadas en valor monetario, aportado al análisis de la situación financiera y económica para la toma de

decisiones” (p.29). Bajo lo expuesto, el proceso contable genera estos registros en donde constan los gastos operativos, para luego presentar informes financieros que reflejen la situación de una compañía.

El mantener estos registros trae consigo una serie de beneficios para las organizaciones. Entre ellos pueden mencionarse "el controlar las operaciones y el flujo de efectivo, identificando de manera oportuna necesidades, además de servir de soporte para las operaciones y tomar decisiones más acertadas para contribuir a la productividad” (Maldonado, 2019, p.29). De esta manera, resulta esencial que las entidades, para reflejar sus operaciones de forma efectiva y agregando valor a la toma de decisiones, fortalezcan y vigilen su procesos contables, disminuyendo el riesgo a errores e ineficiencias operativas que deterioren la calidad de sus informes financieros y/o rentabilidad.

En aporte al tema, Rajadell, Trullás y Simo (2018) mencionaron:

La contabilidad se centra en captar, medir y registrar los flujos que se generan mediante las transacciones, para así presentar la información en una forma adecuada. Este conjunto de actividades se denomina método contable, constando de cuatro fases que son el análisis de datos; medición y valoración de flujos, el registro contable de las transacciones, y finalmente la presentación de la información de forma sintetizada. (p.11)

Con ello queda claro que el registro contable forma parte de una fase del método contable y es la esencia de la contabilidad, permitiendo describir la situación de una entidad para la presentación de informes financieros que favorezcan a la toma de decisiones. Rajadell et al. (2018) añadieron “los instrumentos para el registro son los asientos contables en donde se describen las transacciones, quedando inscritos en libros contables” (p.11). Estos libros sirven como base para estructurar los estados financieros,

siendo esencial que cada asiento contable exponga la realidad de la compañía, sin errores ni omisiones que perjudiquen la toma de decisiones y logro de los objetivos organizacionales.

Al ser el registro uno de los propósitos de la contabilidad, los errores y omisiones ocasionarán que no se logre el objetivo primordial de esta ciencia. Rey (2017) expone los propósitos de la contabilidad, tales como “el determinar la situación financiera de una compañía y controlar sus cambios a lo largo del periodo contable, determinando su resultado y su situación al finalizarlo” (p.7). Así, servirá para la planificación y control de las actividades diarias, interpretando, midiendo y representando sus operaciones en términos económicos.

### **2.1.3. Los Estados Financieros**

#### ***2.1.3.1. Definición de estados financieros***

En base a la información previamente consultada, los estados financieros son el resultado de los registros contables realizados en la entidad. Campos, Holguín y López (2018) los ubican como informes que “son presentados por una organización de forma razonable y expresan su situación financiera, los resultados integrales, flujos de efectivo y los cambios en el capital contable” (p.34). Esto hará posible determinar el estado actual de la entidad, su evolución y proyecciones para la toma de decisiones.

A su vez, señalan que la administración de la compañía es responsable de preparar y presentar fielmente los estados financieros según las NIIF, además de realizar el control interno necesario para que éstos no sean objeto de fraude ni errores. Román (2017) sobre los estados financieros expuso que “satisfacen la necesidad de información de las organizaciones para tomar decisiones, siendo la manifestación fundamental de su

información financiera, representando su situación y desarrollo de forma estructurada dentro de un periodo o fecha específica” (p.33). Así, cumplen con el propósito de proveer a la entidad de información sobre su posición financiera, flujos de efectivo, cambios en su patrimonio y resultado de sus operaciones para el proceso de toma de decisiones de los usuarios.

Para cumplir con este propósito "los responsables deben proveer información razonable sobre cómo han evolucionado los activos, pasivos, flujo de efectivo, patrimonio contable, ingresos, costos y gastos” (Román, 2017, p. 34). Dicho esto, el proceso contable debe garantizar que exista un adecuado registro y control de los gastos, entre ellos los operativos que son objeto de estudio, para luego ser presentados en los estados financieros y reflejar la situación actual de la compañía.

Mediante esta información podrán anticipar necesidades y tomar decisiones. Por tal motivo Román (2017) considera a los estados financieros como “el producto final del ciclo contable y la principal fuente de información a la cual recurrirán las personas de negocios, por ser una representación formal y resumida de las operaciones de un negocio” (p.34). Esto los ubica como instrumentos esenciales dentro de una organización para orientar las operaciones hacia el éxito, siempre y cuando cumplan una serie de principios o características.

Considerando que estos informes son una representación estructurada de la información financiera de una organización, Cardoso (2015) defiende la importancia de que cumplan una serie de características cualitativas entre las cuales destaca "la comprensibilidad, fiabilidad, comparabilidad, relevancia, oportunidad, integridad y prudencia” (p.15). En relación a la comprensibilidad, la información financiera debe ser

capaz de entenderse, siendo razonable en relación a las actividades que se desarrollan y volviéndola inteligible para los usuarios.

Sobre la fiabilidad, esta involucra su representación fiel en función de las operaciones, evitando errores. Por otro lado, la comparabilidad obedece a la posibilidad de que los informes puedan ser estudiados y evaluados en conjunto a otros generados por la misma compañía en años anteriores, e incluso a los presentados por otras organizaciones.

Respecto a la relevancia, ello implica que la información a presentar deba manejarse desde la perspectiva de que influirá de manera significativa en las decisiones económicas, evaluando sucesos pasados, presentes o futuros para diagnosticar y fortalecer las operaciones. Sobre la oportunidad, ello implica que debe presentarse en tiempos óptimos, ya que los retrasos pueden ocasionar sanciones y, además, que la información pierda relevancia.

La integridad obedece a garantizar que la información no presente omisiones, o que sea falsa o equivocada, evitando que se comprometa su fiabilidad y genere un impacto negativo en la presentación de informes y toma de decisiones. Finalmente, la prudencia comprende el hecho que la información no debe ser estimada, sino presentada con precaución y así disminuir la incertidumbre, permitiendo que los activos, ingresos, pasivos o gastos no se expresen en defecto o en exceso.

Según lo expuesto, los errores u omisiones al momento de registrar los gastos operativos influyen negativamente en la presentación de los informes financieros, especialmente en la prudencia con la cual deben realizarse, además de su fiabilidad, permitiendo que sean instrumentos útiles que contribuyan a la toma de decisiones organizacionales.

### ***2.1.3.2. Importancia de los estados financieros***

Habiéndose indicado que estos informes son una manifestación estructurada de la información financiera de la compañía, su principal importancia radica en que sirven de soporte para la toma de decisiones. En la perspectiva de Cardozo (2015) "los directivos pueden tomar decisiones respecto a cómo se asignan los recursos, además de evaluar la capacidad de la gerencia para administrar el negocio y si sus esfuerzos se alinean al logro de los objetivos organizacionales" (p.13). Por ende, un desempeño desfavorable de la entidad, según sus estados financieros, puede atribuirse también a la falta de capacidad de la gerencia para administrar la compañía y tomar de decisiones acertadas respecto a las operaciones.

Con esta información, los socios pueden votar por retener o reemplazar a quienes administran el negocio, determinar la remuneración por sus servicios e incluso incentivos. Para evaluar la capacidad de la gerencia "suelen compararse los estados financieros de la compañía con los de sus competidores, dentro del mismo periodo, además de los resultados alcanzados con los de periodos anteriores (Cardonoso, 2015, p.14). Así se lograría tener una perspectiva actual de la entidad, y a su vez, determinar si la evolución que ha experimentado ha sido desfavorable o favorable, pudiendo aplicarse en la compañía CallMedic S.A para diagnosticar los gastos operacionales y su incidencia en los resultados operacionales.

Con ello, queda determinado que en esencia los estados financieros son importantes porque sirven de base para tomar decisiones. Román (2017) también defiende esta postura al expresar que estos informes "constituyen un medio mediante el cual una compañía presenta la información financiera que su contabilidad produce y que será útil para tomar decisiones, según las necesidades de los usuarios" (p.17). Para ser útiles en la toma de

decisiones deben proporcionar un juicio confiable que permita evaluar el comportamiento económico y financiero de la entidad, su eficiencia y efectividad, además de su nivel de estabilidad.

También deben permitir conocer la capacidad de la organización respecto a optimizar y mantener sus recursos, adquirir y hacer frente a sus pasivos, y si sus operaciones son viables. En sí, permitirán determinar los niveles de rentabilidad, liquidez, solvencia, riesgo financiero y eficiencia operativa, identificando si compañías como CallMedic S.A presentan una evolución positiva o negativa, concentrándose el presente estudio en los gastos operacionales y su incidencia en los resultados de la entidad.

#### ***2.1.3.3. Usuarios de los estados financieros***

Los estados financieros que una entidad presenta son útiles para distintos individuos, satisfaciendo sus necesidades de información. Para Benítez y Ramírez (2018) “los usuarios pueden ser internos y externos según el entorno en el cual interactúan con la organización” (p.10). Entre los internos se encuentran los accionistas, miembros de la administración y los empleados; mientras que los externos pueden involucrar órganos de supervisión, proveedores y demás.

Orlando (2020) expuso de forma más profunda por qué les resulta útil a estos individuos los estados financieros, determinando:

Los accionistas y miembros de la administración conocen, a través de estos informes, la evolución económica y financiera de la entidad, su situación actual y construyen una idea sobre su evolución futura, monitoreando su gestión. Los empleados los utilizan para asociarlo a su estabilidad laboral, capacidad para que la compañía asuma sus remuneraciones, además de identificar los rendimientos que



recibirían por las utilidades que genera. Los órganos de supervisión quienes se encargan de monitorear estas entidades y asegurar que sus operaciones se realicen en concordancia a la ley, además de que cumplan con sus obligaciones tributarias respectivas. Los proveedores, especialmente los que ofrecen créditos comerciales y financieros, evalúan con los estados financieros si la entidad es capaz de asumir pasivos, decidiendo así si otorgarles o no financiamiento. (p.22)

Ante lo expuesto, en la compañía CallMedic S.A también puede suponerse que existen similares usuarios de los estados financieros. Por tal motivo, resulta esencial que sus informes muestren la realidad de la organización, especialmente en sus gastos operacionales, identificando las debilidades en su operatividad y cómo inciden en sus resultados.

#### ***2.1.3.4. Componentes de los estados financieros***

Para que los estados financieros sean herramientas útiles para la toma de decisiones, debe ser presentado el juego completo de éstos. La Junta de Normas Internacionales de Contabilidad - International Accounting Standards Board (2017) emitió la Norma Internacional de Contabilidad NIC 1 en donde ubica como juego completo de estados financieros a “un estado de situación financiera; un estado de resultado integral; un estado de cambios en el patrimonio; un estado de flujos de efectivo; y notas ” (p.4). Una compañía debe presentarlos al finalizar un periodo, lo cual permite suponer que CallMedic S.A utilizará su información financiera para el diseño y presentación de estos informes según corresponda.

Román (2017) describió los componentes de los estados financieros en una forma más detallada, exponiendo lo siguiente:

El estado de situación financiera es aquel que muestra información relacionada a los recursos y obligaciones que la entidad mantiene, es decir activos y pasivos, revelando sus riesgos financieros en relación a sus niveles de liquidez. El estado de resultado integral en donde se muestra el resultado de las operaciones de una compañía en un periodo, reflejando sus costos, gastos, además de la utilidad o pérdida. El estado de cambios en el capital contable en donde se expresan los cambios en la inversión realizada por los dueños o accionistas en el periodo. El estado de flujo de efectivo en donde se clasifican las actividades de la entidad en de operación, inversión y financiamiento, evaluando los movimientos de efectivo, tanto su origen como su destino. Las notas, cuyo propósito es explicar, de manera resumida, las políticas contables y demás información relevante para facilitar la interpretación de las partidas dentro de los informes financieros. (p.15)

Como puede observarse, cada estado financiero tiene un propósito y muestra información relevante para la entidad. El estudio de la compañía CallMedic se concentrará en el estado de resultado integral, evaluándose sus gastos y resultados operacionales.

#### **2.1.4.El Estado de Resultado Integral**

##### ***2.1.4.1. Definición e importancia del Estado de Resultado Integral***

En la información consultada, el estado de resultado integral es aquel que refleja los gastos e ingresos de una entidad, dentro de un periodo específico. Según Pacheco (2018) "muestra los resultados y la rentabilidad que una entidad ha alcanzado durante un ejercicio económico" (p.22). Su desarrollo permite evidenciar si ha experimentado pérdidas o ganancias, además de mostrar cuáles fueron los rubros más significativos entre los ingresos, costos y gastos que se registra.

En complemento a lo descrito, Muñoz (2015) menciona la importancia de este informe, la cual “radica en presentar la diferencia entre los ingresos y egresos para determinar el resultado y la rentabilidad resultante de las operaciones en un periodo de actividad, que coincide con un año natural” (p.94). Con ello, será posible conocer la composición del resultado y las operaciones, su origen y aquellos que poseen mayor incidencia, pudiendo compararse con años anteriores u otras compañías a fin de evaluar la rentabilidad de la empresa, determinando si existe o no mejoría.

Dicho esto, los gastos operativos de la compañía CallMedic S.A figurarán dentro de su estado resultado integral e influirán en el resultado, teniendo en cuenta que se restarán de los ingresos percibidos durante el periodo que se informa.

#### ***2.1.4.2. Estructura del Estado de Resultado Integral***

En este apartado se toma como referencia la NIC 1 que presenta los estados financieros, entre ellos el estado de resultado integral y su estructura. Para la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad - International Accounting Standards Board (2017) este informe presentará:

Como mínimo los ingresos de actividades ordinarias; costos financieros; participación de los asociados y negocios conjuntos en el resultado; gastos por impuestos; un importe único donde se expresa el resultado después del impuesto de operaciones discontinuadas y las pérdidas o ganancia después de impuestos reconocida por la medición a valor razonable menos costos de venta, o por la disposición de los activos o grupos para su disposición que constituyan la operación discontinuada; los resultados; cada componente de otro resultado integral; participación de los asociados y negocios en este; y el resultado integral total”.

(p.96)

En relación a lo citado, CallMedic S.A deberá exponer estas partidas para que los usuarios de sus estados financieros, especialmente los directivos, puedan evaluar adecuadamente la composición de sus ingresos y gastos, evidenciar cuáles inciden en sus resultados y tomar decisiones que favorezcan a su rentabilidad. Lo mencionado en la norma es profundizado por Núñez (2016) quien mostró también la estructura de este informe.

Los ingresos ordinarios son aquellos obtenidos por el giro normal del negocio, generalmente por la venta de inventario, prestación de servicio o cualquier otro concepto que representan su fuente principal de ingreso. Las bonificaciones y descuentos aplicados a los clientes deberán disminuirse de este importe para así obtener los ingresos netos;

Los costos y gastos son aquellos relativos a las actividades de operación que la entidad realiza y guardan relación a los ingresos;

El resultado integral de financiamiento, siendo conformado por ingresos y gastos que se derivan de actividades de tipo financiero y que corresponden a los gastos por intereses, cambios a valor razonable de activos y pasivos financieros, ingresos por intereses, resultado por posición monetaria y fluctuaciones cambiarias;

Participación en la utilidad o pérdida neta de otras entidades, siempre y cuando se considere una actividad accesorio;

Utilidad o pérdida antes de impuestos a la utilidad, esta una vez se enfrentan los ingresos, costos y gastos sin considerar aún los impuestos a la utilidad, operaciones discontinuadas y otros resultados integrales;

Impuestos a la utilidad, determinándose este importe en función a la normativa de cada país y los impuestos que deban gravarse a la utilidad;

Utilidad o pérdida de operaciones continuas, siendo la diferencia entre la utilidad o pérdida antes de impuesto y los impuestos a la utilidad, considerando que, de no existir operaciones discontinuadas, este será la pérdida o utilidad neta que muestre el estado de resultado integral;

Operaciones discontinuadas, haciendo referencia a ingresos, costos y gastos derivados de operaciones de este tipo, denominándose así a la interrupción definitiva de una actividad significativa de negocios para una compañía y que pueden ser claramente distinguidas.

Utilidad o pérdida neta, siendo la suma algebraica entre la utilidad o pérdidas de operaciones continuas frente a las operaciones discontinuadas.

El estudio en la compañía CallMedic S.A recaerá en los gastos operacionales y en cómo estos inciden en los resultados, mencionándose en lo consultado que son aquellos que se generan en la entidad y se asocian a garantizar que la entidad opere de forma óptima, haciendo posible la generación de ingresos ordinarios.

### **2.1.5. Definición y generalidades de los gastos**

#### ***2.1.5.1. Los gastos en la entidad y su clasificación***

Según Alcarria (2015) los gastos pueden ser definidos como "disminuciones del patrimonio neto como consecuencia de la actividad económica de la compañía, generándose ya sea adquiriendo bienes y servicios, o por variaciones en el valor de activos y pasivos que se reconocerán contablemente" (p.29). Tomando como referencia esta definición, la existencia de gastos en una entidad es inevitable; sin embargo, es esencial que exista una óptima gestión de estos.

Además, se materializan en la entrega de activos y/o la asunción de pasivos. Pueden clasificarse en dos grupos "aquellos que se imputan al resultado del periodo y son tomados en cuenta para determinar el resultado contable de un periodo; y aquellos no considerados en este resultado y se imputan directamente como una disminución del patrimonio neto" (Alcarria, 2015, p.29)

Así, los gastos operacionales pasan a formar parte de los imputados al resultado del periodo, mientras que los gastos de ajustes por cambios de valor se imputan directamente al patrimonio neto. En complemento a lo expuesto, Rivero (2016) ubica al como como "todo costo expirado de un producto que se vendió o consumió en un periodo dentro de la compañía y proporcionó un beneficio". Por este motivo, defiende que suelen denominarse también costos del periodo, mencionando que entre los gastos que van en la cuenta de resultados están los administrativos, de ventas y financieros.

Bajo esta perspectiva, todos los egresos que se generen en oficinas de ventas o administrativas significarán un gasto, además de intereses sobre deudas adquiridas por la organización.

#### ***2.1.5.2. Diferencia entre costos y gastos***

Si bien tanto los costos como los gastos son vistos como una disminución en el patrimonio de las compañías, presentan diferencias. El glosario de las Normas Internacionales de Información Financiera presentado por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (2010) aborda una serie de términos, ubicando al costo como "el impacto de efectivo o sus equivalente pagados, o la contraprestación a valor razonable para comprar un activo en el momento de su construcción o adquisición, o

cuando sea aplicable” (p.16). Aquí se reflejan una serie de costos como los de adquisición, de servicios, de inventarios, de ventas, entre otros.

Según Pérez (2015) la diferencia entre los costos y gastos comprende:

El costo mide monetariamente el consumo de un recurso que se destinará a una finalidad y dará lugar a un incremento en el volumen de los activos o a un gasto denominado costo de ventas, almacenándose dicho costo hasta la venta del bien o prestación del servicio, momento en el cual se registra en el Estado de Resultado integral” (p.61).

Por otra parte, señala que un gasto es un costo que afecta directamente al beneficio del periodo. Por su naturaleza, los costos aumentan el valor de un producto, derivándose del consumo de los factores de producción involucrados. Además, a diferencia del gasto, cuando se incurre en un costo se intercambia un recurso por otro, lo cual no ocasiona la reducción del patrimonio neto y por ende no afecta al beneficio.

Esto se debe porque una entidad, al utilizar sus recursos o factores de producción adquiere un producto, el cual se suma al inventario y el costo de venta se genera una vez se comercializa el bien o se presta el servicio. Cabe señalar que en la venta se pierde la posesión del producto, reconociéndose el costo y aflorando una pérdida o beneficio si el precio es mayor o menor a dicho costo.

Sobre los gastos, en la perspectiva de Pérez (2015) “son recursos que no se consumen en la producción, involucrando el transporte, administración, comercialización o cualquier otro concepto que no incremente al valor del producto, sí disminuyendo el patrimonio neto” (p.62). La organización espera que estos gastos, al igual que los costos, sean compensados con la venta del producto.

En la medida que los ingresos sean mayores que los costos y sus gastos del periodo, se percibirá un beneficio. Así, los costos de venta se acumulan en la existencia de los productos en curso y terminados, y con su venta se trasladan como tal a la cuenta de pérdidas y ganancias. Mientras tanto, los gastos se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias en el periodo que se originan o devengan, no relacionándose directamente a los ingresos.

### ***2.1.5.3. Importancia del control y registro de los gastos***

Según lo expone Barahona (2019) "debe existir un control de gastos e ingresos en las organizaciones, siendo un factor esencial para el desarrollo de las actividades, identificando posibles riesgos y tomando decisiones que aporten a la eficiencia organizacional" (p.18). Añade que estos controles deben ser promovidos por la gerencia y dirigirse en las áreas que están directamente involucradas en la producción y contabilidad, además de mantener una comunicación óptima entre todos los departamentos.

Esta comunicación hará posible el registro de novedades de forma óptima, obteniendo información que aporte a la toma de decisiones. Así, compañías como CallMedic identificarían novedades respecto a sus gastos, corrigiendo problemas que ocasionen su registro inadecuado, e incluso situaciones que incrementen tales gastos y provoquen la pérdida de rentabilidad.

Por otro parte, para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (2015) "el registro de los gastos conlleva en la anotación de tales valores para llevar un óptimo seguimiento de aquello que se gasta en la organización" (p.91). Su importancia radica en que, al identificar los gastos, será posible no solo determinar por qué conceptos suelen generarse en mayor medida, sino también tomar decisiones que ayuden a



optimizarlos, además de reflejar así de forma fiel la rentabilidad del negocio considerando que estos flujos se registran en el Estado de Resultado Integral.

Postura similar mantienen Rincón y Villareal (2016) en relación a la importancia de reconocer adecuadamente estos valores "siendo necesario implementar procesos óptimos que permitan identificar los ingresos, costos y gastos que una compañía incurre dentro de un periodo determinado" (p.86). A su vez, explican que el Estado de Resultado Integral no solo muestra la pérdida o ganancia de la entidad, sino también el resultado de su gestión financiera, lo cual es esencial para la toma de decisiones.

De esta manera puede concluirse que el control y registro de los gastos es esencial por ser un componente del resultado, el cual permitirá conocer el nivel de rentabilidad del negocio, medir su desempeño y el de la gerencia en la toma de decisiones, además de ser una base para el diseño de estrategias orientadas a incrementar la productividad organizacional.

## **2.1.6. Los gastos operativos en la entidad**

### ***2.1.6.1. Definición de gastos operativos***

De acuerdo a Horngre (2016) "los gastos operativos se registran en el Estado de Resultado Integral, siendo gastos derivados de las actividades principales de una entidad, excluyendo los costos de producción" (p.83). Suelen estar categorizados en gastos de venta y administrativos; por ende, la inconsistencia en su registro puede influir negativamente en la presentación fiable de los resultados financieros de una organización.

Se explica que los gastos de venta son aquellos derivados de la comercialización de productos, mientras los administrativos se originan en las oficinas tales como los sueldos al director general, empleados del área administrativa, servicios públicos, entre otros. La resta de estos valores con los ingresos netos da como resultado la utilidad de operaciones.

Sobre la utilidad operativa, “suele ser utilizada como un indicador fiable del éxito de una entidad por medir los resultados de sus actividades principales” (Horngr, 2016, p.216). En este caso, el proceso contable de las compañías debe garantizar que el control y registro sobre estos gastos sea óptimo, permitiendo que sus informes financieros reflejen la realidad de las operaciones, diagnosticando cualquier riesgo y contribuyendo a la toma de decisiones que contribuya a la eficiencia.

Según Vigo (2017) los gastos operativos comprenden "el desembolso de efectivo que una entidad realiza para ejecutar sus actividades, categorizándose en gastos de ventas y administrativos, no interviniendo en los costos de bienes vendidos pero relacionados a sus actividades habituales" (p.16). Así, estos gastos operativos en la compañía CallMedic S.A guardarán relación a los desembolsos por sueldos y salarios al personal administrativo y de ventas, honorarios, comisiones, servicios básicos en estas áreas, insumos de oficina y demás que no guarden relación a los costos de ventas.

#### ***2.1.6.2. Los gastos de ventas en una entidad***

En la perspectiva de Magallón (2015) se entiende como venta a "la acción de entregar un producto y recibir como efecto un pago" (p.88). Entre sus gastos, es decir desembolsos que se realizan para llevar a cabo esta acción en la compañía, están los viáticos, sueldos y salarios al personal, publicidad, gestión de cobros, capacitaciones, entre otros.

Según Pacheco y Pérez (2018) los gastos de ventas específicamente “son erogaciones relacionadas directamente con la operación de ventas dentro de una entidad, originándose de las ventas o surgiendo del fomento de éstas” (p.103). Señala que además involucran la preparación y almacenamiento de los productos destinados a la comercialización, y su promoción, clasificándose en variables y fijos.

Sobre los variables, estas son comisiones, regalías, publicidad, viajes y fletes, mientras que los fijos comprenden sueldos, mantenimiento, depreciación y seguros. Por tal motivo, resulta esencial su control y registro fiable, especialmente de los gastos variables que demandan un mayor seguimiento para evitar su infra o sobrevaloración.

#### ***2.1.6.3. Los gastos administrativos en una entidad***

Estas erogaciones también guardan relación a los gastos operativos “involucrando "todos aquellos que pueden catalogarse como gastos generales de oficina, los cuales deben individualizarse y controlarse en cuentas separadas a los de ventas" (Pacheco y Pérez, 2018, p.104) . Estos gastos comprenden sueldos, viáticos, útiles de oficina, servicios básicos, honorarios, amortización, depreciaciones y demás no relacionados a las ventas ni a la producción.

De manera resumida, Mendoza y Ortiz (2016) ubican a estos gastos como "todas las erogaciones normales en las cuales incurre el área de administración, a diferencia de los de ventas que corresponden al área dedicada a esta actividad” (p.56). Según lo revisado, dentro de la compañía CallMedic S.A los gastos de administración comprenden los sueldos a trabajadores de las oficinas, no relacionados a las ventas ni la producción, así mismo servicios básicos, suministros de oficina, mantenimiento a equipos y demás relacionados.

## **2.1.7. Ratios financieros y rentabilidad en una organización**

### ***2.1.7.1. Ratios financieros, definición y tipos***

Según Pérez (2016) “una compañía para controlar y medir sus operaciones y evaluar ciertos aspectos de su estructura, utiliza ratios financieros haciendo posible tomar decisiones más fiables” (p.156). Toda la información requerida para su cálculo proviene de los libros contables, diseñándose cada uno para utilizar los subtotales de las cuentas y masas patrimoniales.

Con lo expuesto, su cálculo en la compañía CallMedic S.A permitiría evaluar de mejor manera la rentabilidad del negocio, su desempeño y la influencia de los gastos operacionales en el resultado.

Entre los tipos de ratios que Pérez (2016) identifica están:

Los de control que dan una visión respecto a la posible insolvencia que una organización podría atravesar en el corto plazo, es decir una liquidez limitada que le impida cumplir con sus obligaciones corrientes con sus activos disponibles; los de endeudamiento que miden el nivel de deuda en la compañía a fin de determinar si es adecuado; los de rotación de activos que proporcionan una visión sobre las veces que ocurren las operaciones con activos en un periodo determinado; y finalmente los ratios de rentabilidad que muestran la capacidad de la entidad para generar ganancias con la inversión realizada. (p.157)

Tomando de referencia a Corona, Bejarano y González (2018) los ratios “figuran entre las herramientas de análisis financiero que son más conocidas y ampliamente utilizadas, también llamados indicadores que permiten medir y comparar el desempeño de una organización, a través del tiempo y con otras entidades” (p.104). Entre sus

características se destaca el cálculo sencillo, utilizando principalmente las cuentas de sus estados financieros.

Cabe señalar que, su interpretación resulta más compleja y dependerá del conocimiento de quien lo realiza, debiendo emplearse información fiable a fin de proporcionar un detalle real sobre los síntomas y condiciones del negocio, contribuyendo a la toma de decisiones. Como medida “la administración determinará los niveles óptimas para cada ratio, realizando el seguimiento y tomando decisiones que permitan mantener y/o alcanzar las metas trazadas” (Corona, Bejarano y González, 2018, p.105). Según lo expuesto, dentro de CallMedic S.A deben existir límites fijados respecto a sus ratios, sirviendo de guía para las operaciones.

Para Eslava (2017) los ratios “son un cálculo que implica la división entre dos magnitudes obtenidas de los Estados Financieros, ayudando al análisis y diagnóstico de la compañía, concentrándose en las cuentas más relevantes, y dando soporte a la toma de decisiones especiales” (p.52). En su postura, los grupos de ratios más importantes son:

- Ratios sobre los niveles de liquidez, los cuales miden y evalúan la generación de liquidez en la entidad, tomando en consideración sus activos y pasivos corrientes, determinando así su capacidad para cumplir con las obligaciones en el corto plazo.
- Ratios que miden la eficacia operativa, también llamados de gestión o actividad, los cuales miden la efectividad y eficiencia de las gestiones que la entidad lleva a cabo, y que suelen verse reflejadas en sus políticas. Comprenden el análisis de cuentas por pagar, por cobrar y la rotación del inventario.
- Ratios de endeudamiento, los cuales involucran una evaluación de los niveles de deuda que una compañía posee, tomando como referencia su patrimonio neto y así establecer el nivel de financiamiento ajeno para las operaciones.

- Ratios de rentabilidad, los cuales miden cómo evoluciona la rentabilidad del negocio, conociendo así la tasa de retorno que una compañía obtiene tras el empleo de sus recursos.

#### ***2.1.7.2. La rentabilidad en las compañías***

Según Eslava (2017) la rentabilidad “mide la capacidad que tienen los activos disponibles para generar beneficios que la entidad percibirá y se verán reflejados en el Estado de Resultado Integral” (p.52). Serán estos beneficios los utilizados para remunerar los pasivos y a los accionistas, es decir pagarle a los acreedores y entregarles el rendimiento a los inversores por los fondos aportados al negocio.

De acuerdo a Pérez (2015) la rentabilidad “es el cociente entre el beneficio alcanzados dentro de un periodo y la inversión realizada para obtenerla” (p.288). Así queda enmarcada como una relación causa efecto en donde, de la inversión realizada, se espera obtener un rendimiento o rentabilidad.

Para generar dicho rendimiento, también es importante una gestión óptima de los recursos considerando que "la rentabilidad como origen se refiere a la productividad de la inversión realizada por la organización para obtener beneficios, mientras que la rentabilidad como destino obedece al rendimiento que percibirán los inversores por financiar sus operaciones” (Pérez, 2015, p.288). Ante esta situación, la rentabilidad en CallMedic S.A debe ser atractiva, tanto para que el negocio continúe sus operaciones, como para los inversores.

#### ***2.1.7.3. Ratios financieros de rentabilidad y su cálculo***

Como fue mencionado con anterioridad, son un grupo de ratios que una entidad puede calcular para el análisis y diagnóstico de sus operaciones. Eslava (2017) ubica entre

estos ratios al “ROE o de rentabilidad financiera, el ROA o rentabilidad del activo; al de rendimiento sobre las ventas, y la utilidad neta por acción UPA” (p.53). En relación a lo expuesto, se exponen a continuación cada uno de ellos:

Rentabilidad Financiera (ROE) que evalúa en qué nivel el patrimonio de la compañía aporta a la utilidad dentro de un periodo determinado:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Figura 1 Fórmula para el Cálculo del ROE

*Fuente:* Eslava (2017)

Rentabilidad del Activo (ROA) el cual mide el nivel de aporte de los activos a la generación de ganancias en la organización, evaluando así su capacidad para generar beneficios económicos y alcanzar altos niveles de productividad.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos totales}}$$

Figura 2 Fórmula para el cálculo del ROA

*Fuente:* Eslava (2017)

Margen de utilidad neta o ratio de rendimiento sobre las ventas, evaluando en qué porcentaje las ventas que la organización alcanza se convierten en utilidad. Suele ser el ratio más empleado para conocer la rentabilidad del negocio.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Figura 3 Formula para el cálculo del margen de utilidad neta

*Fuente:* Eslava (2017)

Utilidad neta por acción UPA, el cual permite determinar en qué porción la ganancia o utilidad del periodo se distribuirá a los accionistas.

$$\text{Utilidad neta por acción} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Número de acciones}}$$

Figura 4 Fórmula para el cálculo de la utilidad neta por acción

*Fuente:* Eslava (2017)

## **2.2. Marco conceptual**

### **2.2.1. Activo**

Para Román (2017) los actos “es todo aquello que la compañía dispone, y poseen un valor capaz de expresarse en forma económica, y que son utilizados para llevar a cabo sus fines, obteniendo de ellos beneficios futuros” (p.53). Por su naturaleza, son recursos que la organización controla y son resultado de sus operaciones pasadas.

### **2.2.2. Análisis financiero**

A través de este análisis, en la perspectiva de Corona, Bejarano y González (2018) “es posible obtener medidas o relaciones para la toma de decisiones, siendo un proceso que convierte datos en información útil” (p.33). Cuando una entidad lo realiza, diagnostica su situación financiera, su rentabilidad y la eficiencia de sus operaciones, utilizando, entre las herramientas, los ratios financieros.

### **2.2.3. Pasivo**

Son reconocidos, según Benítez y Ramírez (2018) como “obligaciones que provocarán que la organización se desprenda de sus activos, representando un egreso” (p.28). Como tal, suelen estar compuestos de todos los préstamos, gastos, obligaciones legales, entre otros valores que tendrán un efecto negativo en la liquidez.



#### **2.2.4. Patrimonio**

Según Fierro, Fierro y Fierro (2016) comprende “el conjunto de bienes, obligaciones y derechos que una organización o persona posee, siendo el resultado de sus activos menos los pasivos” (p.16).

#### **2.2.5. Proceso**

Rilo (2018) define como proceso a “la sucesión de pasos orientados al cumplimiento de un fin, debiendo ser repetibles, definibles, claros, predecibles y medibles” (p.13). Es común que las organizaciones desarrollen procesos, pero la importancia radica en qué tan eficiente es su ejecución.

#### **2.2.6. Transacción**

Abolacio (2018) la define como “el intercambio entre dos personas, siendo el vendedor quien entrega un producto a cambio de percibir un valor económico entregado por el comprador” (p.5). Cada transacción se registra en un asiento contable con el fin de soportar la operación

#### **2.2.7. Utilidad neta**

De acuerdo a Cornejo y Díaz (2016) "es la utilidad que se refleja en el Estado de Resultado Integral una vez deducidos todos los valores cargados al ingreso, dentro de un periodo en específico" (p.38). El cálculo de esta utilidad podría también arrojar una pérdida si los ingresos no son suficientes frente a los costos y gastos.

## **2.3.Marco legal**

### **2.3.1.Ley Orgánica de Salud Prepagada**

Esta ley norma la constitución y el funcionamiento de compañías que financian servicios de atención integral de salud prepagada, además de regular, vigilar y controlar la prestación de estos servicios. El Art. 31, primer inciso de la mencionada Ley establece:

Se podrá terminar anticipadamente, de manera unilateral, el contrato de seguro cuando el cliente haya incumplido por tres meses consecutivos el pago de sus cuotas, debiendo notificar previamente el usuario por escrito para suspender la cobertura de las prestaciones contratadas, excepto emergencias médicas, hasta que realice el pago. (Ley Orgánica de Salud Prepagada, 2016)

Es decir, los clientes en mora, de no ser notificados, podrán acceder al servicio y así significar un gasto para las compañías aseguradoras. Si bien, el Art. 38 ibídem, el cual trata de las obligaciones de los usuarios, expone que cada usuario está obligado a cumplir con sus pagos puntuales, las organizaciones deben tener un control óptimo para evitar así asumir egresos que la ley les permite obviar, siempre y cuando notifiquen al cliente. Dicho esto, si CallMedic S.A mantiene un escaso seguimiento a los contratos, corre el riesgo de que sus costos aumenten si atienden a clientes con cuotas impagas.

### **2.3.2.Ley de Régimen Tributario Interno**

Esta ley expone una serie de aspectos relacionados a los tributos en Ecuador, siendo la máxima normativa en aspectos tributarios del país. El Art. 10, numeral 1 establece que las deducciones; es decir, costos y gastos imputables a los ingresos que permitirán

determinar la base imponible del impuesto a la renta, tendrán que estar debidamente sustentados en comprobantes (Ley de Régimen Tributario Interno, 2019).

Esto permite suponer que, si la compañía CallMedic S.A no posee un soporte adecuado de sus gastos operativos, no podrán deducirse de sus ingresos y así su base imponible del impuesto a la renta no disminuirá, ocasionando que el impuesto sea mayor. El marco normativo expone entre estos gastos a los de viaje y estadía necesarios para generar ingresos, lo cual comprende los viáticos para el personal de ventas en la compañía CallMedic S.A y que no están siendo debidamente soportados.

También se reflejan los sueldos, beneficios y demás remuneraciones al personal, entre ellas las comisiones por ventas que mantienen problemas en su registro. Incluso se encuentran otros gastos, evidenciándose que un registro deficiente no solo influirá en los resultados operacionales, sino también en el impuesto a la renta causado.

### **2.3.3. Reglamento a Ley Orgánica de Salud Prepagada**

Este reglamento aborda lo relacionado a la salud prepagada, normando el funcionamiento de las compañías dedicadas a este giro de negocio. Sobre el financiamiento de este servicio, el Art. 7, tercer inciso explica que las compañías:

Deben estar en capacidad de cubrir los costos por las prestaciones de este servicio a sus asegurados, debiendo además desembolsar los valores que se generen por la asistencia médica en instituciones de la red pública integral de salud o privadas a partir de la fecha en la cual se notifica su prestación. (Reglamento a la Ley Orgánica de Salud Prepagada, 2017)

Ante esta situación, la compañía CallMedic S.A debe identificar qué desembolsos se producen por la atención brindada a los asegurados, en instituciones públicas y

privadas de la salud. Así, podrán reportar estos egresos y emplearlos para determinar el resultado de sus operaciones, mientras mantienen el seguimiento a los contratos, especialmente aquellos impagos para notificar inmediatamente al cliente si existen atrasos por más de tres meses.

## **Capítulo III**

### **3. Metodología de la investigación**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Los tipos de investigación a los cuales se recurrió para el desarrollo del estudio fueron el documental, descriptivo y transversal. Fue documental porque se recurrió a la consulta de información bibliográfica que permitió el desarrollo teórico del estudio, obteniendo información referente a los gastos operativos, incluyendo otros temas entre los cuales también se consideró a los Estados Financieros de la compañía CallMedic S.A para su análisis respectivo.

Por otra parte, fue descriptivo porque se concentró en exponer cómo inciden los gastos operativos en el resultado de las operaciones de la entidad mencionada, detectando en primer lugar cuáles son los rubros considerados como gastos, verificando cómo se relacionan a la actividad de CallMedic S.A, además de su sustento contable y tributario, para luego proceder a su análisis, tomando como base el Estado de Resultado Integral, incluyendo los criterios expuestos por el personal que labora en la organización.

Finalmente, es catalogado como seccional o transversal porque la información financiera de CallMedic S.A fue recopilada en un momento específico en el tiempo, evaluando la situación de sus gastos operativos con fecha de corte al 31 de diciembre del año 2019, a fin de evaluarlos y describir cómo han incidido en el resultado de sus operaciones durante este periodo.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio mantuvo como enfoque el cuali-cuantitativo considerando que fue cualitativo porque recopiló opiniones y experiencias de personas que tienen conocimiento en CallMedic S.A sobre el tratamiento contable de sus gastos operativos, recurriendo a procedimientos no estadísticos para la recolección de datos no numéricos. Su implementación permitió conocer cómo se lleva el registro de los gastos operativos en la organización, las debilidades que existen, su incidencia en los resultados de sus operaciones, entre otros puntos relevantes.

Sobre el enfoque cuantitativo, este se consideró al recurrir a un análisis de los informes financieros de la compañía, detectando cómo se expresan los gastos operativos, además del resultado de sus operaciones. Así fue posible detectar si el registro es efectivo, además de cómo inciden estos gastos en el resultado, tomando como base el Estado de Resultado Integral.

### **3.3. Técnicas de investigación**

Con el fin de recopilar información necesaria para describir la realidad de CallMedic S.A respecto a sus gastos operativos y su incidencia en el resultado de sus operaciones se recurrió a dos técnicas de investigación. Una de ellas fue la entrevista a profundidad, diseñada para conocer criterios y opiniones de trabajadores de la compañía en relación al registro de estos gastos, aplicándose mediante video conferencia a los informantes claves seleccionados.

La segunda técnica fue el análisis financiero, tomando como base los informes financieros de la organización estudiada, específicamente su Estado de Resultado Integral con fecha de corte al 31 de diciembre del año 2019. Es importante señalar que las cuentas

relevantes para el análisis fueron específicamente los gastos operativos, además del resultado de las operaciones, presentando también un análisis de rentabilidad aplicando ratios financieros.

### **3.4. Población y muestra**

El tipo de población objeto de estudio es finita, identificándose con exactitud el número de individuos que la componen, siendo trabajadores con conocimiento en el registro y tratamiento contable de los gastos operativos de CallMedic. Sin embargo, al ser un número reducido de talento humano, se consideró idóneo seleccionar a todos los trabajadores antes mencionados, aplicando un muestreo no probabilístico. A continuación se describen los participantes:

**Tabla 1.**

*Detalle de informantes claves seleccionados por muestreo no probabilístico*

<b>Informantes claves por muestreo probabilístico</b>	
Gerente General	1
Contador	1
Asistente contable	1

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

### **3.5. Análisis de los resultados**

#### **3.5.1. Análisis de resultados cualitativo**

En este apartado se presentan los hallazgos de la recolección de datos, señalando que los criterios de los consulados se presentan de forma ordenada debajo de cada interrogante con su respectivo análisis.

## **1. ¿Cuáles son los principales gastos operativos que la compañía incurre en su actividad?**

Gerente General: Como gastos operativos puedo destacar los honorarios a los profesionales médicos y la atención ambulatorio. Pero también incurrimos en otros gastos como los de ventas, mismos que suman viáticos, servicio de telefonía, sueldos y comisiones, los cuales son esenciales para tener ingresos.

Contador: La compañía incurre en una serie de gastos operativos que tienen una alta representatividad. Por un lado, tenemos los relacionados a la entrega del servicio de salud al cliente, y por el otro a todos los gastos que se incurren para captarlos. Actualmente, estos gastos han aumentado, por un lado porque las personas tienen más interés en su salud y es importante captarlos, además de la atención que se destina a nuestros asegurados, algunos incluso por COVID – 19.

Asistente contable: La compañía tiene dos grupos principales de gastos, mencionando en primer lugar a los gastos médicos, tales como honorarios a los profesionales y el servicio ambulatorio que recibe cada uno de nuestros asegurados. En segundo lugar están los gastos para el cierre de la venta, que van desde servicios de telefonía y viáticos, hasta las comisiones y el sueldo que se pagan al vendedor encargado de buscar clientes.

**Análisis:** En base al criterio de los consultados, pudo evidenciarse que los principales gastos operativos se encuentran agrupados en dos grupos, los cuales requieren un control óptimo para su registro en la compañía. En primer lugar destacan los gastos médicos que involucran los honorarios a profesionales y la atención ambulatoria a cada asegurado, el cual ha aumentado debido a la pandemia de COVID – 19; y en segundo lugar están los gastos que se incurren para la venta del servicio, estando conformados por



cuatros rubros que son viáticos, servicio de telefonía, sueldos y comisiones para los vendedores.

**2. Identifique ¿Cuáles son los gastos operativos que poseen mayores complicaciones para su control y registro fiel en la compañía?**

Gerente General: El que guarda mayores complicaciones para su control es el gasto que se incurre en cada asegurado, teniendo el personal responsable que revisar uno a uno estos valores.

Contador: En lo personal, considero que cada gasto demanda un control bastante minucioso. Si bien, sobre el cual existe mayor atención corresponde a los gastos de atención ambulatoria a cada paciente, el personal tiene toda la información disponible de cada paciente. Por otro lado, sí suelen existir problemas con los rubros de ventas porque su registro presenta deficiencias y llega al punto en donde los valores no son presentados de manera fiel.

Asistente contable: Considero que son los gastos de ventas porque los registros no se realizan adecuadamente o porque existen políticas que, de una u otra forma, contribuyen a que no sea del todo fiel.

**Análisis:** A criterio de los consultados, se logra rescatar que cada gasto merece un control minucioso que debe garantizar su registro fiel. Si bien se defiende que los gastos médicos reciben mayor atención, exponen que la información sobre los rubros están disponibles para el personal; mientras que los gastos de ventas presentan problemas en su control y registro, indicando que no se presentan de manera adecuada y no son fieles. Dicho esto, puede suponerse que los gastos de ventas no reflejan la realidad, situación que debe intervenir.

**3. ¿Cuál es el tratamiento para el reconocimiento de los gastos operativos derivados del equipo de ventas, tales como sueldos, comisiones, viáticos y servicios básicos (telefonía)?**

Gerente General: En lo referente a sueldos y telefonía se maneja con la factura de los servicios y los roles de pago de cada trabajador; mientras que las comisiones, según las ventas que hayan obtenido. Respecto a viáticos, pues se determina en función del lugar al cual deberá acudir el vendedor y se justifica con las facturas de consumo.

Contador: Estos valores generalmente se sustentan en comprobantes, por un lado el servicio de telefonía se reconoce según la factura, los sueldos y comisiones en función de los roles de pago a cada trabajador, mientras que los viáticos respecto al monto que se asigna a cada trabajador en los puntos que deberá visitar.

Asistente contable: Estos gastos se reconocen en función de los registros que existan sobre ellos, tales como roles de pago y facturas de consumo

**Análisis:** A criterio de los consultados, el reconocimiento de estos gastos se realiza en función de los registros que existen, lo cual demanda que estos se encuentren debidamente identificados. Como detalle señalan que los roles de pago permiten identificar el valor desembolsado por sueldos y comisiones a los trabajadores, mientras que las facturas ayudan a determinar el valor de telefonía y respaldan el monto desembolsado por viáticos.

**4. ¿Cuál es el tratamiento actual para el reconocimiento de los gastos derivados de los contratos en mora dentro de la compañía?**

Gerente General: Manejamos un registro de estos contratos y los pagos que cada cliente realice. De esta manera, una vez se identifica el contrato impago, se notifica al

cliente y se indica que a partir del segundo mes se suspenderá la cobertura, menos para emergencias, terminándose unilateralmente al tercer mes.

Contador: Tenemos un registro que de contratos y los pagos, aunque a veces se encuentra desactualizado o, al no generarse alertas, no puede identificarse a tiempo ciertos contratos en mora. El procedimiento es estos casos se identificar la morosidad en el primer mes y notificar al cliente. La normativa nos permite suspender la cobertura mientras está en mora, menos para emergencias, y al tercer mes dar por terminado el contrato, lo cual procede solo con una notificación previa por escrito al asegurado.

Asistente contable: Los contratos en mora se identifican en función del registro que existe sobre los pagos.

**Análisis:** Los consultados determinan que los contratos en mora son identificados en base a un registro que disponen de los pagos; sin embargo, también se hace mención a que suele estar desactualizado y no genera alerta alguna, lo cual impide identificarlos a tiempo. La identificación es importante para evitar que la compañía asuma valores adicionales por gastos médicos de estos asegurados, notificándoles por escrito que la cobertura se limitada solo para emergencias hasta que el pago se realiza y, en caso de mora hasta por tres meses, dar por terminado el contrato.

Cabe señalar que la notificación es un requisito que establece la Ley Orgánica de Salud Prepagada y, de no hacerlo, no podrá negarse a brindar asistencia ni terminar el contrato, asumiendo gastos que se deriven de la atención a estos asegurados.

## 5. ¿Qué controles existen en el registro contable de los gastos operativos?

Gerente General: Se asegura que todo tenga un soporte, tanto el pago de sueldos, comisiones, los valores derivados de la atención médica y demás valores, ese es el principal control.

Contador: Los controles van orientados a evitar que existan gastos sobre o infravalorados al momento de ser registrados, e incluso que estos valores aumenten considerablemente. Uno de ellos, es verificar previamente las citas médicas de cada asegurado constatando cuánto representó como gasto, también se verifican las ventas de cada vendedor para el pago de su comisión, lo cual quedará establecido en su rol.

En relación a los viáticos, se entrega a cada vendedor un monto que luego justificará con comprobantes; incluso el control de cada contrato para identificar aquellos en mora resulta esencial. Sin embargo, reconozco que existen ciertas situaciones que afectan los controles e impiden tener un registro adecuado.

Asistente contable: En estos casos, se solicita que todo se encuentre debidamente registrado, desde los pagos por comisiones, hasta los valores de viáticos soportados en comprobantes de ventas. A su vez, se revisan variaciones en los gastos a fin de identificar incrementos excesivos en ellos.

**Análisis:** Los consultados señalan que los controles aplicados tienen como propósito garantizar que los gastos reflejen la realidad, además de identificar variaciones en ellos que sean indicadores de un problema para la compañía, tales como incrementos por encima del promedio. Sobre estos controles, específicamente se vigila que todo se encuentre soportado en comprobantes, además de dar seguimiento a los gastos médicos, verificarse las ventas del equipo para determinar su comisión e identificar los contratos

en mora, evitando que asegurados accedan a su cobertura total mientras se servicio se encuentre impago.

## **6. ¿Cómo se soportan los controles que se realizan sobre los gastos operativos?**

Gerente General: Están soportados en políticas

Contador: Forman parte de las políticas de la empresa.

Asistente contable: Se encuentran en políticas.

**Análisis:** A criterio de los entrevistados, todos los controles que se realizan sobre los gastos están presentes en políticas. Esto es una manera de garantizar su conocimiento por parte del personal, permitiendo así que cada uno de los gastos operativos se encuentre debidamente registrado, de manera fiel, reflejando la realidad de las operaciones dentro de la compañía.

## **7. ¿De qué manera se socializan los controles y se garantiza su cumplimiento por el personal responsable de la contabilidad?**

Gerente General: Las políticas existen , pero en ciertos casos no han sido del todo aplicadas, trayendo consigo problemas para la compañía.

Contador: Si bien existen las políticas, en ciertos casos la carga operativa aumenta y nos impide llevar el control que se requiere en ciertos aspectos. Un ejemplo es con los contratos en mora, registro que debe estar actualizado pero, al no generarse alertas y ocuparnos en otros temas, suele tardarse en realizar las notificaciones a los asegurados.

Otros problemas se derivan del equipo de ventas, los cuales no aplican las políticas respecto a viáticos, aunque las conocen, incluso los servicios de telefonía usados para

temas distintos al contacto de clientes. Como la compañía no ha sido rigurosa en ese aspecto, creen que el respeto a las políticas no es importante.

Asistente contable: Se han comunicado, pero algunas no están siendo acatadas por el personal, ya sea por problemas en la operatividad o porque creen que no es importante hacerlo.

**Análisis:** Se evidencia que la compañía ha comunicado internamente las políticas, pero no existe rigurosidad en su aplicación. Esto se justifica según declaraciones de cada consultado, señalando que puede ocurrir por falta de capacidad operativa como el caso de los controles de los contratos, o porque le restan importancia. Así se demuestra la necesidad de incrementar la rigurosidad con la cual se aplican, transmitiendo al talento humano que no deben ser obviadas y que, inclusive, pueden ser sancionados por no hacerlo.

**8. ¿De qué manera se detectan y corrigen errores en los gastos operativos si alguno de ellos presentara cifras inexactas?**

Gerente General: En donde más se realizan correcciones es con las comisiones, pero de esto se encarga el personal de contabilidad..

Contador: Depende del rubro, respecto a las comisiones, la necesidad de ajuste se detecta cuando se pagó una comisión por un contrato no firmado, el cual al final nunca se concretó, pero en este caso hacemos un descuento a la comisión del vendedor para el siguiente más. Los viáticos suponen otro problema porque, si bien se asigna un valor según la ruta que debe cubrir, se requiere que estén soportados en comprobantes y, al no entregarse, pasa a revisarse cuánto se le asignó.

Pero, a veces no existe un detalle de la ruta en donde se dirigió el vendedor o es erróneo, lo cual provoca que el gasto sea infra o sobrevalorado.

Asistente contable: Los errores se detectan cuando estamos en el proceso de registro, y una vez detectados procedemos al ajuste según cada cuenta.

**Análisis:** Los entrevistados señalan que depende de cada cuenta y, una vez detectado el error, se procede a su corrección. Respecto a las principales correcciones se encuentran las comisiones y los viáticos. Sobre las comisiones, esto surge porque se pagan sobre contratos que no han sido cerrados pero, una vez se detecta la novedad, se cuadra al siguiente mes con la futura comisión, aunque para ello debe existir un óptimo registro en cada caso a fin de aplicar el descuento que corresponda.

Respecto a los viáticos, el problema surge porque algunos no se soportan en comprobantes y para revisar el valor asignado se recurre a un registro que no es fiel a la realidad, provocando la infra o sobrevaloración de este rubro. De esta manera, los valores que se encuentran reflejados no responderán a las operaciones y difícilmente aportarán a la toma de decisiones.

**9. ¿Cómo el control actual sobre los contratos en mora influye en el gasto de la compañía? indique las mejoras que se han considerado o podrían considerarse en este caso**

Gerente General: El problema se deriva cuando no se notifica al cliente por escrito que su cobertura se limitará hasta que realice su pago. Como no se notifica, no se puede negar el servicio ni anular el contrato una vez alcance los tres meses de mora, continuando

así la atención para ciertos asegurados. Estamos trabajando en un mejor sistema de notificaciones en cada caso.

Contador: Cuando al asegurado no se le notifica, así se encuentre en mora no puede limitarse la cobertura. En este caso, la atención generará gastos adicionales, puesto que a estos clientes no debería atenderse, al menos por emergencias y, una vez lleguen al tercer mes de incumplimiento, dar por terminado el contrato. Esta decisión se toma luego de un mes de la primera cuota vencida y por el momento, se está pensando en mejorar el sistema informático.

Por ahora, los clientes en mora se atienden por una sola vez, ya que al presentarse se les notifica inmediatamente que se limitará su cobertura hasta que cancele las cuotas, pero se asume el valor de esta atención. Si el contrato puede ser anulado unilateralmente se le indica al cliente dando un plazo de 48 horas para el pago o darlo de baja.

Asistente contable: Al no ser notificado, la compañía asume los valores de su atención, cuando la ley permite que solo se atiendan clientes en mora por emergencia y dar de baja al contrato luego de tres meses de permanecer impago.

**Análisis:** A criterio de los consultados pudo evidenciarse que la compañía, debido al control actual que posee sobre sus contratos en mora, genera gastos adicionales atendiendo a clientes que no han pagado sus cuotas aunque se le permite limitar la cobertura solo a emergencias. Adicionalmente, al no realizar la debida notificación, tampoco es posible terminar unilateralmente el contrato a los tres meses de permanecer impago, motivo por el cual los asegurados no notificados continuarían haciendo uso del servicio.



Si bien la compañía está buscando opciones tecnológicas para mejorar el control de sus contratos, por ahora se indica que los clientes en mora son atendidos por una sola vez, identificándose su estado de morosidad al presentarse y procediendo desde ese momento a limitar su cobertura, pero asumiendo los valores de dicha atención por no haber existido la notificación previa.

**10. Respecto al registro y control de los gastos operativos en la compañía  
¿Cómo considera usted que influyen en los resultados de las operaciones?**

Gerente General: El registro actual de los gastos va a influir en un incremento de estos valores o, en su defecto, variaciones irreales que pueden afectar los Estados Financieros y la toma de decisiones.

Contador: Cada gasto no controlado ni registrado en forma adecuada influye en el resultado. Si los viáticos no se encuentran registrado debidamente las cifras presentadas no serán reales y no podremos tomar buenas decisiones; si los contratos en mora no se notifican, asumiremos más gastos; igualmente cuando los vendedores no generan los resultados esperados pero continúan percibiendo su salario; si se da mal uso del servicio de telefonía de igual manera el gasto será mayor.

Asistente contable: El registro y control afecta a los valores que reportamos en los Estados Financieros, tanto porque los gastos en ciertos rubros incrementan o porque existen valores que no son reales.

**Análisis:** Los consultados denotan que las debilidades actuales en el control y registro de los gastos influyen negativamente en el registros porque ciertos valores no se ajustan a la realidad, como el caso de los viáticos y otros valores incrementan de manera paulatina como los gastos ambulatorios por clientes en mora y el servicio de telefonía.

También se hace mención a gastos por pérdida de productividad, como es el caso del desempeño del equipo de ventas.

Con ello resulta esencial el planteamiento de mejoras, orientadas a fortalecer el registro y control de los gastos.

### **3.5.2. Resumen de análisis cualitativo**

Los consultados señalaron que los principales gastos operativos se derivan de la atención médica a los asegurados, además de los gastos de ventas, estos últimos involucrando sueldos, viáticos, comisiones y los servicios de telefonía; gastos que han aumentado durante la pandemia de COVID – 19, especialmente porque los usuarios utilizan más su servicio-

En relación al control, indica que los gastos que demandan mayores complicaciones son los médicos, pero toda la información se encuentra soportada, a diferencia de los gastos de ventas, en donde señalan que hay deficiencias. Estas deficiencias involucran las comisiones pagadas por contratos que no han sido firmados, además de viáticos no respaldados por comprobantes y, al no existir un registro actualizado de cada ruta del vendedor, especialmente cuando fueron modificadas, no puede determinarse con exactitud el valor asignado.

Se explica que los viáticos se entregan por un valor fijo según cada ruta, pero surgen cambios que no se registran y, al no presentar comprobantes aunque exista una política que lo exige, suele reportarse un gasto que se aleja de la realidad. A su vez, indican que los gastos de telefonía han incrementado por el uso indebido del servicio, que los

vendedores no alcanzan los resultados esperados y que el control actual sobre los contratos en mora también aporta al aumento del gasto.

El problema con los contratos se deriva al no notificarle al asegurado la morosidad, lo cual impide limitar la cobertura. Esto ocasiona que la notificación al cliente se realice en su atención médica, atendiéndolo en esta ocasión y luego limitando su cobertura. Esto se convertirá en una pérdida si el cliente entra en mora por tres meses, dándose de baja a su contrato según indica la ley y habiendo dado una atención que no le correspondía.

Si bien se ha considerado la adopción de tecnologías para solucionar este problema, aún se están evaluando opciones. Como causas de la no notificación también se suma la carga de trabajo del área contable, lo cual impide realizar esta gestión con la eficiencia que se requiere. Por otra parte, las políticas actuales para el control y registro de los gastos, aunque son socializadas, no se ejecutan con rigurosidad.

De esta manera, todas las limitaciones influye en el resultado, no reflejando los valores reales e incrementando el gasto operativo, demostrando así un impacto negativo en su rentabilidad.

### **3.6. Principales hallazgos**

Con la recolección de datos obtenidos de la compañía y su análisis pudieron identificarse los gastos operativos que tienen mayor impacto en las operaciones, su relación con la actividad que CallMedic S.A. realiza y determinar cómo se ejerce control sobre ellos. En torno a los gastos operativos identificados, existen los relacionados al servicio de salud y aquellos orientados a captar clientes.

De los gastos operativos por salud destacan los honorarios profesionales y el servicio ambulatorio entregado a cada asegurado; mientras que los orientados a captar

clientes incluyen servicios de telefonía, viáticos, sueldos y comisiones a vendedores. Los problemas, en base a los resultados, involucra:

**Los contratos en mora sin una notificación por escrito al cliente:** Esta situación ocasiona que se entregue el servicio al asegurados en estado de morosidad y que, según el marco normativo vigente, la aseguradora está autorizada a cubrir únicamente atención médica de emergencia una vez notifica. En estos casos, la notificación se realiza apenas cuando el cliente acude a recibir su atención médica, la cual no se le niega

Lo descrito aumenta los gastos y genera un perjuicio para la empresa, especialmente si esos clientes son dados de baja por permanecer impagos durante tres meses.

**Los servicios de telefonía:** El control a este servicio no es efectivo, especialmente por su uso para fines personales y no exclusivamente laborales.

**Viáticos del equipo de ventas:** Se indica que son asignados según las rutas para cada vendedor pero, existen cambios en el recorrido que demandan la asignación de un mayor recurso. Estos cambios no son registrados y, sumando la no entrega de comprobantes que soporten el gasto, impiden conocer con exactitud el monto asignado y el valor que debe reconocerse.

**Sueldos a trabajadores:** Si bien, no existe mayor problema con su registro, la limitación se deriva de la caída en el desempeño del equipo de ventas, no alcanzando las metas trazadas.

**Comisiones:** Son los valores entregados a cada vendedor por lograr la venta de un seguro; sin embargo, algunas se abonan sin que exista la firma que soporte la aceptación tácita del servicio por parte del cliente. Por tal motivo, si el contrato no llegara a firmarse, la comisión del vendedor al siguiente mes se disminuirá, incrementando la carga de

trabajo para el personal que debe realizar este seguimiento y que, en ciertos casos, es obviada y nunca llega a cuadrarse.

Ante esta situación, la rentabilidad del negocio se ha visto afectada, considerando que el incremento de estos gastos operativos perjudica el resultado del ejercicio, disminuyendo las ganancias y demandando ajustes orientados a mejorar su control y registro.

### 3.7. Análisis de la información financiera dentro del Estado de Resultados Integrales

#### 3.7.1. Análisis de los ingresos de la empresa

A continuación se muestra la información tomada de los estados de resultados integrales correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020:

**Tabla 2.**

*Ingresos generados en los años 2018, 2019 y 2020*

<b>CUENTAS DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>%VAR</b>	<b>2020</b>	<b>%VAR</b>
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>510.000,00</b>	<b>358.500,00</b>	<b>-30%</b>	<b>567.828,00</b>	<b>58%</b>
VENTAS	510.000,00	358.500,00	-30%	567.828,00	58%

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

La empresa registra ingresos ordinarios producto de las ventas realizadas, en el año 2019 alcanzó ventas por USD \$ 358.500,00 cifra bastante inferior en relación al año precedente. Es del caso que en el cierre del año 2018 las ventas fueron muy superiores, ubicándose en los USD \$ 510.000,00. En tal sentido se refleja una variación porcentual negativa del -30%. Posteriormente al año siguiente existe una pronta recuperación muy importante, toda vez que, las ventas se incrementaron en un 58%. Siendo el monto en dólares equivalente a los USD \$ 567.828,00.

**Tabla 3.***Detalle de ventas realizadas por ciudades*

<b>VENDEDORES</b>	<b>2018</b>	<b>% PART</b>	<b>2019</b>	<b>% PART</b>	<b>2020</b>	<b>% PART</b>
VENDEDOR GUAYAQUIL	382.500,00	75%	233.025,00	65%	312.305,40	55%
VENDEDOR QUITO	127.500,00	25%	125.475,00	35%	255.522,60	45%
<b>TOTAL DE VENTAS</b>	<b>510.000,00</b>	<b>100%</b>	<b>358.500,00</b>	<b>100%</b>	<b>567.828,00</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Es importante señalar que una vez realizada la consulta, se identificó que en la empresa existen dos vendedores, los mismos que manejan un perfil regional. Cada uno de ellos está encargado de una ciudad del País, las más grandes Quito y Guayaquil. Un factor importante es que la empresa tiene domicilio en la ciudad de Guayaquil, motivo por el cual, la mayor concentración de clientes se encuentra en esta ciudad. Con corte al año 2018, la relación porcentual de las ventas era un 75% para la ciudad de Guayaquil y un 25% para la ciudad de Quito. Estas relaciones porcentuales se modificaron al año siguiente, encontrándose que las ventas en Guayaquil representaban el 65% y las ventas de la ciudad de Quito el 35%. Siendo esto en valores porcentuales positivo.

Sin embargo en valores absolutos se conoce que hubo una contracción de las ventas. Finalmente al cierre del año 2020, la relación porcentual fue un poco más equilibrada en la relación de las ventas entre las dos ciudades; es del caso que Guayaquil representó el 55% de los ingresos por ventas, mientras que la ciudad de Quito logró generar el 45% de los ingresos comerciales.

**Tabla 4.***Cantidad de contratos concretados por ciudad*

<b>CANTIDAD DE CONTRATOS / VENDEDOR</b>	<b>2018</b>	<b>% PART</b>	<b>2019</b>	<b>% PART</b>	<b>2020</b>	<b>% PART</b>
VENDEDOR GUAYAQUIL	15	75%	9	64%	12	57%
VENDEDOR QUITO	5	25%	5	36%	9	43%
<b>TOTAL DE CONTRATOS</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Se realizó un levantamiento de la cantidad de contratos y clientes que posee la compañía, encontrándose la cantidad total de 20 contratos al cierre del 2018. Con corte al 2019 tan sólo 14 contratos y en virtud de la recuperación señalada en el 2020 lograron tener 21 contratos. Como se aprecie en la tabla en base al número de contratos por ciudad, se parecían las relaciones porcentuales para cada ciudad.

**Tabla 5.**  
*Morosidad de contratos concretados por ciudad*

<b>MOROSIDAD DE LA CARTERA</b>	<b>2018</b>	<b>% PART</b>	<b>2019</b>	<b>% PART</b>	<b>2020</b>	<b>% PART</b>
VENDEDOR GUAYAQUIL	5	71%	3	50%	3	43%
VENDEDOR QUITO	2	29%	3	50%	4	57%
<b>TOTAL DE CONTRATOS</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Elaborada por Andrade y Mendoza (2021)

Al momento de revisar los contratos con clientes, se evidenció que existe un nivel de morosidad en la misma. Encontrándose la cantidad de Guayaquil con 5 contratos en mora y 2 contratos en la ciudad de Quito al cierre del 2018. Con corte al 2019 tan sólo 3 contratos en mora para cada ciudad, siendo un total de 6 de la cartera total. Finalmente al cierre del año 2020, existían 3 contratos en la ciudad de Guayaquil y 4 contratos en la ciudad de Quito.

Es importante señalar que en el año 2019 a pesar de existir cantidad inferior en ventas en dólares, aun así existen 6 contratos en morosidad lo cual nos refleja la ineficiente gestión por parte de los vendedores en comparación al año anterior 2018. En términos de referencia, la cantidad de 7 contratos con corte al 2020 tomando en consideración que la empresa vendió mucho más que el año 2018, la morosidad es aceptable y demuestra un mejor manejo de este indicador.

**Tabla 6.***Morosidad de la cartera en Dólares*

<b>MOROCIDAD VENTAS EN DOLARES</b>	<b>2018</b>	<b>% PART</b>	<b>2019</b>	<b>% PART</b>	<b>2020</b>	<b>% PART</b>
MOROCIDAD GYE	127.500,00	75%	77.675,00	65%	78.076,35	55%
MOROCIDAD UIO	51.000,00	25%	75.285,00	35%	113.565,60	45%
<b>TOTAL DE VENTAS</b>	<b>178.500,00</b>	<b>100%</b>	<b>358.500,00</b>	<b>100%</b>	<b>567.828,00</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Las cifras en dólares de la morosidad de la cartera representadas en porcentajes, se evidencia que Guayaquil tiene un 75% de participación del valor total, mientras que Quito el 25% con corte al 2018. En los años venideros 2019 y 2020, también se observan los valores en dólares y sus relaciones porcentuales respectivas.

### 3.7.1.1. Análisis de la morosidad de cartera de la empresa

A continuación se muestra un análisis en base a la información tomada del estado de resultados integrales:

**Tabla 7.***Porcentajes y relaciones de la morosidad de la cartera por ciudad y año fiscal*

<b>COMPOSICIÓN DE LA MOROCIDAD</b>	<b>2018</b>	<b>% PART</b>	<b>2019</b>	<b>% PART</b>	<b>2020</b>	<b>% PART</b>
MOROCIDAD GYE	33%	25%	33%	21%	25%	14%
MOROCIDAD UIO	40%	10%	60%	21%	44%	19%
<b>TOTAL DE CONTRATOS</b>	<b>7</b>	<b>35%</b>	<b>6</b>	<b>43%</b>	<b>7</b>	<b>33%</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Al conocer que en el año 2018 existían un total de 7 contratos de cartera por cobrar vencidos, sí son desglosados entre las ciudades; cada una respectivamente tiene una participación sobre el total. Siendo Guayaquil, tenedora del 25% de la morosidad de la cartera a nivel nacional.



Por otro lado Quito sólo tiene un 10% de morosidad en cartera sobre el universo total. Sucesivamente estas relaciones porcentuales se modifican en los años venideros, encontrándose porcentajes para el 2019 de 21% de participación para ambas ciudades. Finalmente al cierre del año 2020 se evidencia que la ciudad de Quito terminó teniendo mayor cantidad de cartera vencida en términos porcentuales, con un 19% de vencimiento frente a un 14% de la ciudad de Guayaquil.

En cuanto a las relaciones porcentuales regionales tenemos que la morosidad de la cartera de Guayaquil frente al volumen de ventas generado en dicha ciudad es del 33% para el cierre del 2018, un 33% para el cierre del 2019 y un 25% para el cierre del 2020. En cuanto a los valores que corresponden a la ciudad de Quito, para el cierre del 2018, un 40% para el cierre del 2019 un 60% y un 44% para el cierre del 2020. Lo cual significa que las ventas en la ciudad de Quito tienen mucha ineficiencia.

### 3.7.1.1.1. Resumen de la morosidad de cartera año 2018

A continuación se muestra un análisis en base a la información tomada del estado de resultados integrales:

**Tabla 8.**

*Detalle de la cartera en mora con corte al 2018 en GYE*

ANALISIS DE LA MOROSIDAD DE CARTERA EN GYE						
CONTRATOS EN MORA	1- 30 DIAS	31- 60 DIAS	61- 90 DIAS	91- 120	121- 180	MAS DE 365
Cliente A	25.500,00					25.500,00
Cliente B		25.500,00				25.500,00
Cliente C			25.500,00			25.500,00
Cliente D				25.500,00		25.500,00
Cliente E		25.500,00				25.500,00
<b>Totales</b>	<b>25.500,00</b>	<b>51.000,00</b>	<b>25.500,00</b>	<b>25.500,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
						<b>127.500,00</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Se identificó el estatus actual de los cliente en mora para la ciudad de Guayaquil, con corte al 2018 encontrando, que de los 5 clientes en mora, ninguno de ellos adeuda valores por más de 120 días plazo.

**Tabla 9.**

*Detalle de la cartera en mora con corte al 2018 en UIO*

<b>ANALISIS DE LA MOROCIDAD DE CARTERA EN UIO</b>						
CONTRATOS EN MORA	1- 30 DIAS	31- 60 DIAS	61- 90 DIAS	91- 120	121- 180	MAS DE 365
Cliente A			25.500,00			25.500,00
Cliente B					25.500,00	25.500,00
<b>Totales</b>	-	-	<b>25.500,00</b>	-	-	<b>25.500,00 51.000,00</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Se identificó el estatus actual de los cliente en mora para la ciudad de Quito, con corte al 2018 encontrando, que de los 2 clientes en mora, todos ellos adeudan valores por más de 61 días plazo, encontrándose el cliente B como el más crítico, teniendo ya más de 1 año sin pagar.

### 3.7.1.1.2. Resumen de la morosidad de cartera año 2019

A continuación se muestra un análisis en base a la información tomada del estado de resultados integrales:

**Tabla 10.**

*Detalle de la cartera en mora con corte al 2019 en GYE*

<b>ANALISIS DE LA MOROCIDAD DE CARTERA EN GYE</b>						
CONTRATOS EN MORA	1- 30 DIAS	31- 60 DIAS	61- 90 DIAS	91- 120	121- 180	MAS DE 365
Cliente A			25.892,00			25.892,00
Cliente B		25.892,00				25.892,00
Cliente C	25.892,00					25.892,00
<b>Totales</b>	<b>25.892,00</b>	<b>25.892,00</b>	<b>25.892,00</b>	-	-	- <b>77.676,00</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Se identificó el estatus actual de los cliente en mora para la ciudad de Guayaquil, con corte al 2019 encontrando, que de los 3 clientes en mora, ninguno de ellos adeuda valores por más de 90 días plazo.

**Tabla 11.**

*Detalle de informantes claves seleccionados por muestreo no probabilístico*

<b>ANALISIS DE LA MOROSIDAD DE CARTERA EN UIO</b>						
CONTRATOS EN MORA	1- 30 DIAS	31- 60 DIAS	61- 90 DIAS	91- 120	121-180	MAS DE 365
Cliente A	-			25.095,00		25.095,00
Cliente B					25.095,00	25.095,00
Cliente C						25.095,00 25.095,00
<b>Totales</b>	-	-	-	<b>25.095,00</b>	<b>25.095,00</b>	<b>25.095,00 75.285,00</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Se identificó el estatus actual de los cliente en mora para la ciudad de Quito, con corte al 2019 encontrando, que de los 3 clientes en mora, todos ellos adeudan valores por más de 91 días plazo, encontrándose el cliente C como el más crítico, teniendo ya más de 1 año sin pagar.

### 3.7.1.1.3. Resumen de la morosidad de cartera año 2020

A continuación se muestra un análisis en base a la información tomada del estado de resultados integrales:

**Tabla 12.**

*Detalle de la cartera en mora con corte al 2020 en GYE*

<b>ANALISIS DE LA MOROSIDAD DE CARTERA EN GYE</b>						
CONTRATOS EN MORA	1- 30 DIAS	31- 60 DIAS	61- 90 DIAS	91- 120	121- 180	MAS DE 365
Cliente A	-		26.025,00			26.025,00
Cliente B			26.025,00			26.025,00
Cliente C		26.025,00				26.025,00
<b>Totales</b>	-	<b>26.025,00</b>	<b>52.050,00</b>	-	-	- <b>78.075,00</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Se identificó el estatus actual de los cliente en mora para la ciudad de Guayaquil, con corte al 2020 encontrando, que de los 3 clientes en mora, ninguno de ellos adeuda valores por más de 90 días plazo.

**Tabla 13.**

*Detalle de la cartera en mora con corte al 2019 en UIO*

CONTRATOS EN MORA	ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE CARTERA EN UIO					
	1- 30 DIAS	31- 60 DIAS	61- 90 DIAS	91- 120	121-180	MAS DE 365
Cliente A	-			28.391,00		28.391,00
Cliente B					28.391,00	28.391,00
Cliente C						28.391,00 28.391,00
Cliente D				28.391,00		28.391,00
<b>Totales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28.391,00</b>	<b>28.391,00</b>	<b>28.391,00 85.173,00</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Se identificó el estatus actual de los cliente en mora para la ciudad de Quito, con corte al 2020 encontrando, que de los 3 clientes en mora, todos ellos adeudan valores por más de 91 días plazo, encontrándose el cliente C como el más crítico, teniendo ya más de 1 año sin pagar.

### 3.7.2. Análisis del detalle de gastos de la empresa

A continuación se muestra la información tomada de los estados de resultados integrales correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020:

**Tabla 14.**

*Detalle de la participación de los rubros de gastos en cada año*

GASTOS SUJETOS A REVISIÓN	2018	% PART	2019	% PART	2020	% PART
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>9.419,06</b>		<b>22.470,30</b>		<b>16.410,23</b>	
BENEFICIOS SOCIALES, REMUNERACIONES DEL IESS	9.419,06	41%	8.804,50	12%	3.849,23	7%
OTROS	-		13.665,80		12.561,00	
<b>GASTOS GENERALES OPERACIONALES</b>	<b>2.286,32</b>	<b>10%</b>	<b>6.843,25</b>	<b>9%</b>	<b>5.681,68</b>	<b>10%</b>
GASTOS DE VIAJE	2.286,32	10%	6.843,25	9%	5.681,68	10%

<b>OTROS GASTOS LOCALES</b>	<b>11.281,95</b>	<b>49%</b>	<b>45.835,94</b>	<b>61%</b>	<b>36.720,29</b>	<b>62%</b>
OTROS	11.281,95	49%	45.835,94	61%	36.720,29	62%
<b>TOTAL GASTOS EN VENTAS</b>	<b>22.987,33</b>	<b>100%</b>	<b>75.149,49</b>	<b>100%</b>	<b>58.812,20</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

El rubro dentro de los gastos que tiene mayor peso es el de sueldos y salarios identificado de manera abreviada como: **“Beneficios Sociales, Remuneraciones Del Iess”** con un 41% de participación sobre el total de los gastos con corte al 2018. Posteriormente con corte al año 2019 este rubro tiene el 12% de participación sobre el total de gastos con un 12% y finalmente con corte al año 2020 con un 7%. No obstante en el año 2018 el rubro de **“Otros”** reflejó un valor de USD \$ 0.00 mientras que en el 2019 fue de USD \$ 13.665,00 y para finales del 2020 fue de USD \$ 12.561,00.

Con corte al 2018, los **“Gastos de Viajes”** representaron el 10% del total de gastos, mientras que al cierre del 2019 representaron un 9% y finalmente al cierre del 2020 nuevamente un 10% del total.

Es muy importante señalar, que dentro del estado financiero, existe un rubro dentro de la categoría de **“Otros Gastos”** que tiene un 49% de participación frente al total del rubro de gastos con corte al 2018. En el siguiente año 2019 este rubro representó un 61% del total de los gastos generados. Finalmente con el cierre del 2020 se evidenció que se incrementó dicha relación porcentual en 1% más, alcanzando el 62% del total de los gastos en dicho ejercicio fiscal.

**Tabla 15.**

*Detalle de los gastos con su variación año a año*

<b>GASTOS SUJETOS A REVISIÓN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>%VAR</b>	<b>2020</b>	<b>%VAR</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>9.419,06</b>	<b>22.470,30</b>		<b>16.410,23</b>	
BENEFICIOS SOCIALES, REMUNERACIONES DEL IESS	9.419,06	8.804,50	<b>-7%</b>	3.849,23	<b>-56%</b>
OTROS	-	13.665,80		12.561,00	
<b>GASTOS GENERALES OPERACIONALES</b>	<b>2.286,32</b>	<b>6.843,25</b>	<b>199%</b>	<b>5.681,68</b>	<b>-17%</b>
GASTOS DE VIAJE	2.286,32	6.843,25	<b>199%</b>	5.681,68	<b>-17%</b>

<b>OTROS GASTOS LOCALES</b>	<b>11.281,95</b>	<b>45.835,94</b>	<b>306%</b>	<b>36.720,29</b>	<b>-20%</b>
OTROS	11.281,95	45.835,94	306%	36.720,29	-20%
<b>TOTAL GASTOS EN VENTAS</b>	<b>22.987,33</b>	<b>75.149,49</b>	<b>227%</b>	<b>58.812,20</b>	<b>-22%</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

En la relación a las variaciones de una año a otro se evidenció que los valores **“Beneficios Sociales, Remuneraciones Del Iess”** se redujeron en un 7%, entre la variación del 2019 frente al 2018. Consecuentemente al siguiente año la reducción fue muy superior y marcada, en donde el porcentaje de contracción fue del 56%. Esto significa que posiblemente hubo reducción del personal de planta administrativa, producto de la baja de ventas en el año 2019. En virtud de que las ventas sufrieron una contracción del 30% en el total de ingresos.

Los **“Gastos de Viajes”** se incrementaron en un 199% entre los años 2019 y 2018, siendo el caso que, al cierre del 2018 estos valores fueron de USD \$ 2.286,32 sin embargo al cierre del 2019 estos valores fueron de USD \$ 6.843,25. Posteriormente en el año 2020 estos valores se ubicaron en USD \$ 5.681,68. En tal sentido, representó una contracción del 17%.

Dentro del rubro de **“Otros Gastos”** se incrementaron en un 306% entre los años 2019 y 2018, siendo el caso que, al cierre del 2018 estos valores fueron de USD \$ 11.281,95 sin embargo al cierre del 2019 estos valores fueron de USD \$ 45.835,94. Posteriormente en el año 2020 estos valores se ubicaron en USD \$ 36.720,29. En tal sentido, representó una contracción del 20%.

### **3.7.3. Análisis relacional de los ingresos y gastos de la empresa**

A continuación se muestra la información tomada de los estados de resultados integrales correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020:

**Tabla 16.***Resumen de las cuentas principales en el Estado de Resultados Integrales*

<b>RESUMEN CUENTAS CLAVES</b>	<b>2018</b>	<b>% PART</b>	<b>2019</b>	<b>% PART</b>	<b>2020</b>	<b>% PART</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>510.000,00</b>	100%	<b>358.500,00</b>	100%	<b>567.828,00</b>	100%
TOTAL COSTO OPERACIONAL	403.088,82	79%	208.526,45	58%	440.257,25	78%
TOTAL GASTOS	97.050,95	19%	141.248,84	39%	110.037,83	19%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	9.860,23	2%	8.724,71	2%	17.532,92	3%

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Las ganancias en esta empresa en porcentajes frente a las ventas es bastante pequeña, como factor fundamental de este comportamiento más allá de los gastos, es evidente que los costos operativos son bastante elevados; por lo cual el margen bruto se ve altamente castigado. Por lo consiguiente el remanente menos los gastos operativos dan por lo consiguiente una utilidad del ejercicio muy pequeña. Es del caso que la Utilidad del Ejercicio en todos los años es muy pequeña, ubicándose en 2% para el cierre del 2018, un 2% para el cierre del 2019 y ligero incremento de 1% adicional para cerrar el 2020 con una rentabilidad del 3%.

### **3.7.4. Conclusión general de los hallazgos financieros de la empresa**

Al cierre del ejercicio fiscal 2018 existían una cartera por cobrar vencida, siendo Quito, tenedora del 10% de la morosidad de la cartera a nivel nacional con un monto total de USD \$ 51.000,00. Sin embargo de esos dos clientes, uno de ellos adeudaba valores por más de 365 días, lo cual supone un valor crítico en cuanto al nivel de morosidad de la cartera.

Es importante señalar que en Guayaquil, no existe una morosidad tan larga en días, siendo la cartera más añeja no superior a los 120 días. Posteriormente en el año 2019 se evidenció que, en Guayaquil la morosidad de cartera no fue superior a los 90 días,

mientras que la de la ciudad de Quito fue de mínimo 91 días y nuevamente se evidenciaron valores superior a los 365 días de atraso en cobros. Los valores de cartera añeja en Quito fueron de USD \$ 75.285,00. Sucesivamente al revisar el año 2020, en Guayaquil, no existe una morosidad tan larga en días, siendo la cartera más añeja no superior a los 90 días. Por otro lado, la de la ciudad de Quito registró valores aún mayores en cantidad de días de atraso, cómo mínimo de 91 días y nuevamente se evidenciaron valores superior a los 365 días de atraso en cobros. Los valores de cartera añeja en Quito fueron de USD \$ 85.173,00. En lo que corresponde a las relaciones porcentuales se modifican en los años venideros, encontrándose porcentajes para el 2019 de 21% de participación para ambas ciudades. Finalmente al cierre del año 2020 se evidencia que la ciudad de Quito terminó teniendo mayor cantidad de cartera vencida en términos porcentuales, con un 19% de vencimiento frente a un 14% de la ciudad de Guayaquil.

En cuanto a las relaciones porcentuales regionales tenemos que la morosidad de la cartera de Guayaquil frente al volumen de ventas generado en dicha ciudad es del 33% para el cierre del 2018, un 33% para el cierre del 2019 y un 25% para el cierre del 2020. En cuanto a los valores que corresponden a la ciudad de Quito, para el cierre del 2018, un 40% para el cierre del 2019 un 60% y un 44% para el cierre del 2020. Lo cual significa que las ventas en la ciudad de Quito tienen mucha ineficiencia.

En términos generales, se evidencia que el monto total de gastos al cierre del años 2018 se ubicó en USD \$ 22.987,33 posteriormente al cierre del año 2019 en USD \$ 75.149,49 y finalmente al cierre del año 2020 en USD \$ 58.812,20. Desde la perspectiva de porcentajes, las cifras del 2019 corresponden a un porcentaje de incremento del 227% en relación al 2018, mientras que al cierre del 2020 existió una contracción del 22% en relación al 2019.



Es muy importante señalar, que dentro del estado financiero, existe un rubro dentro de la categoría de “*Otros Gastos*” pero en su desglose no establecen mayor detalle. Realizando la consulta con el contador de la empresa, nos supo indicar que estos valores tienen origen en base a las comisiones en ventas y también usualmente se originan por compensaciones monetarias generadas en años anteriores. Estos valores se presentan como incentivos siempre y cuando se cumplan los presupuestos de ventas, en base a los montos presupuestados. Sin embargo es importante señalar que existe una contracción en el volumen de ventas, por lo cual es evidente que no se presupuestaron de manera eficiente estos valores para los años venideros.

Como recomendación principal frente a estos valores de gastos que no están debidamente identificados, ni presentados en el estado de resultados integrales; deberían ser desglosados. Señalando los valores que correspondan a las comisiones en ventas del año actual respectivo y por separado las compensaciones o premios económicos por el cumplimiento del presupuesto de años anteriores. Esto con la finalidad de medir si dichas compensaciones son acertadas o no, desde el punto de vista de la eficiencia, toda vez que, se evidencia que la cartera comercial de la ciudad de Quito cae en mucha morosidad.

### 3.7.5. Modificación del Estado de Resultados Integrales

A continuación se muestra el escenario real con corte al 2020 y la aplicación de reducciones en función de los resultados obtenidos en el estudio financiero:

**Tabla 17.**

*Estado de Resultados Integrales comparado con las modificaciones*

CUENTAS DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	2020 ACTUAL REAL	2020 RECOMENDACIÓN
INGRESOS	567.828,00	567.828,00
INGRESOS OPERACIONALES	567.828,00	567.828,00
VENTAS	567.828,00	567.828,00

<b>VENTAS ORDINARIAS</b>	567.828,00	567.828,00
VENTAS GRAVADAS BIENES 12%	567.828,00	567.828,00
OTROS INGRESOS	-	-
<b>COSTOS</b>	<b>208.526,45</b>	<b>208.526,45</b>
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>	208.526,45	208.526,45
<b>GASTOS</b>	<b>108.259,27</b>	<b>52.565,18</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>108.259,27</b>	<b>52.565,18</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>44.475,07</b>	<b>29.842,65</b>
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	21.500,80	21.500,80
BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	3.849,23	3.849,23
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	4.492,62	4.492,62
HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	2.071,42	-
<b>OTROS</b>	<b>12.561,00</b>	<b>-</b>
<b>GASTOS EN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>5.043,12</b>	<b>5.043,12</b>
GASTO DE DEPRECIACIÓN NO ACELERADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	5.043,12	5.043,12
<b>GASTOS GENERALES OPERACIONALES</b>	<b>22.020,79</b>	<b>16.339,11</b>
GASTOS DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	-	-
<b>GASTOS DE VIAJE</b>	<b>5.681,68</b>	<b>-</b>
GASTOS SUMINISTROS, HERRAMIENTAS, MATERIALES Y REPUESTOS	8.926,88	8.926,88
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	5.489,61	5.489,61
MERMAS	-	-
SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	1.259,62	1.259,62
GASTOS INDIRECTOS ASIGNADOS DESDE EL EXTERIOR POR PARTES RELACIONADAS	-	-
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	663,00	663,00
<b>OTROS GASTOS LOCALES</b>	<b>36.720,29</b>	<b>1.340,30</b>
INSTALACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SIMILARES	-	-
IVA QUE SE CARGA AL COSTO O GASTO	1.340,30	1.340,30
<b>OTROS</b>	<b>35.379,99</b>	<b>-</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>108.259,27</b>	<b>52.565,18</b>
<b>UTILIDAD BRUTA ANTES PARTICIPACION TRABAJADORES</b>	<b>459.568,73</b>	<b>515.262,82</b>

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Es del caso que si tomamos en consideración los hallazgos y las recomendaciones en el estudio efectuado. Se lograrían reducir los gastos operacionales, en tal sentido la utilidad bruta antes de la participación con los trabajadores sería muy superior, por ende la utilidad final del ejercicio terminaría siendo más grande.

## Capítulo IV

### 4. Informe Técnico

#### 4.1. Planteamiento de mejoras

Para responder a las debilidades evidenciadas, se plantean las siguientes mejoras respecto al control y registro de los gastos operativos:

##### 4.1.1. Diseño de políticas y procedimientos para gestionar contratos en mora.

Respecto a la morosidad, deben considerarse las siguientes políticas para notificar a los asegurados:

- El personal contable revisará diariamente el sistema a fin de detectar los contratos en mora y realizar la respectiva notificación o dada de baja del asegurado.
- Para asegurados con menos de un año de antigüedad en la compañía, la notificación se realizará dentro de los primeros cinco días de vencimiento.
- Para asegurados con uno o dos años de antigüedad en la compañía, la notificación se realizará luego de 15 días del vencimiento.
- Para asegurados con tres años o más de antigüedad en la compañía, la notificación se realizará al primer mes de vencimiento.
- Los asegurados con cuatro años o más de antigüedad serán notificados al primer mes pero su cobertura se mantendrá hasta el mes siguiente. Una vez se cumpla el segundo mes, se limitará solo a emergencias.
- Cuando el contrato en mora notificado por escrito al asegurado cumpla los tres meses de permanecer impago, se dará de baja.

- Los asegurados con cinco años o más en la compañía podrán ser contactados por un asesor a fin de renegociar los términos de pago y brindar beneficios que permitan retenerlo luego del tercer mes de morosidad, tales como:
  1. Mantener inhabilitado su contrato por tres meses más para que cancele los valores pendientes y, una vez desembolsados, pueda retomarlo sin que su antigüedad se vea afectada. En este caso, el asegurado tendría solo cobertura para emergencias durante los meses de gracia y, de continuar impago luego del periodo, será dado de baja definitivamente.
  2. Ofrecer un descuento por el 15% de sus tres cuotas impagas y, de realizar el desembolso, mantener este descuento por nueve meses adicionales. En este caso, el descuento señalado se aplicará a 12 cuotas.

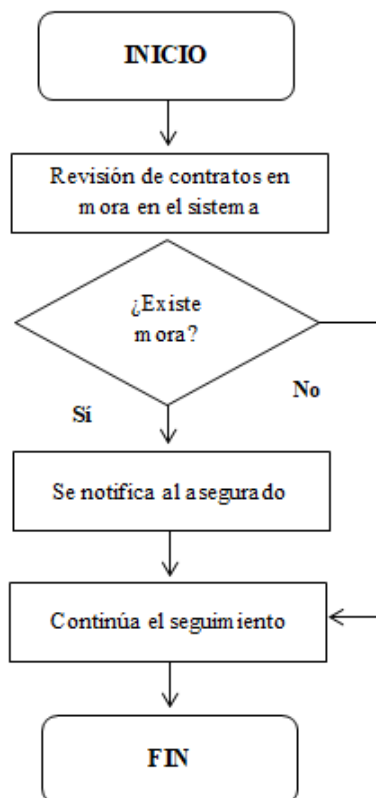


Figura 5  
 Proceso propuesto para la revisión de contratos en mora  
 Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

En este caso, el proceso parte de la revisión de los contratos en el sistema que se propone y, de identificarse, se procede a notificar al asegurado según las políticas previamente propuestas. Para ello, luego de la notificación resulta esencial que el seguimiento continúe para identificar si el asegurado paga o la mora alcanza los tres meses. Por otra parte, para cuando el contrato alcanza este nivel de mora, el proceso es el siguiente:

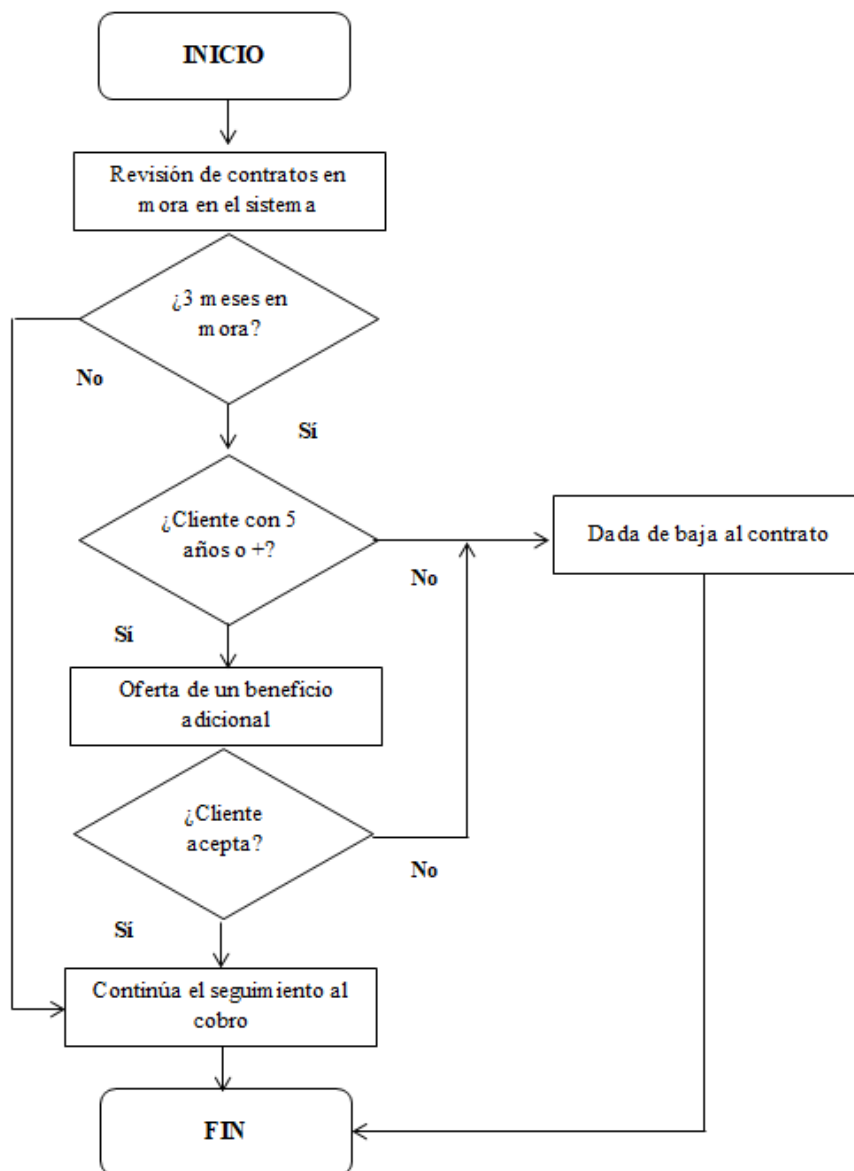


Figura 6  
*Proceso propuesto para contratos con tres meses en mora*  
Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

En este caso, los contratos en mora serán dados de baja de inmediato, salvo existan asegurados con una antigüedad de cinco años o más en la empresa, a los cuales se le entregarán beneficios propuestos previamente en las políticas. Cabe señalar que el asegurado decidirá si los acepta y, de aprobarlo, se continuará el seguimiento al cobro según las condiciones.

Sin embargo, el contrato será dado de baja cuando el cliente no alcance este límite de antigüedad o cuando haya incumplido el beneficio.

#### **4.1.2. Modificación de políticas sobre comisiones.**

A fin de evitar que las comisiones sean pagadas sobre contratos no firmados, es importante que exista una política correcta para este beneficio a los vendedores, el cual involucraría:

- No se pagarán comisiones a los trabajadores por contratos no firmados por el cliente. Estos contratos serán incluidos en una base de datos dentro del sistema para su seguimiento.
- Una vez se proceda con su firma, se actualizará el sistema y se contabilizará para el pago del beneficio al trabajador dentro del mes en curso.
- Los contratos que permanezcan sin firma por un periodo de 30 días desde su ingreso al sistema, serán incluidos en el registro de contratos sin efecto.

A continuación se puede evidenciar cómo se estructura el nuevo proceso para el pago de comisiones, en donde existe nuevamente en el sistema informático propuesto y que permitirá dar un mejor seguimiento a los contratos vigentes y no firmados. En este caso, una vez el asegurado procede con la firma, se inicia el cálculo de la comisión y, cuando es cierre de mes, se paga el sueldo más al comisión.

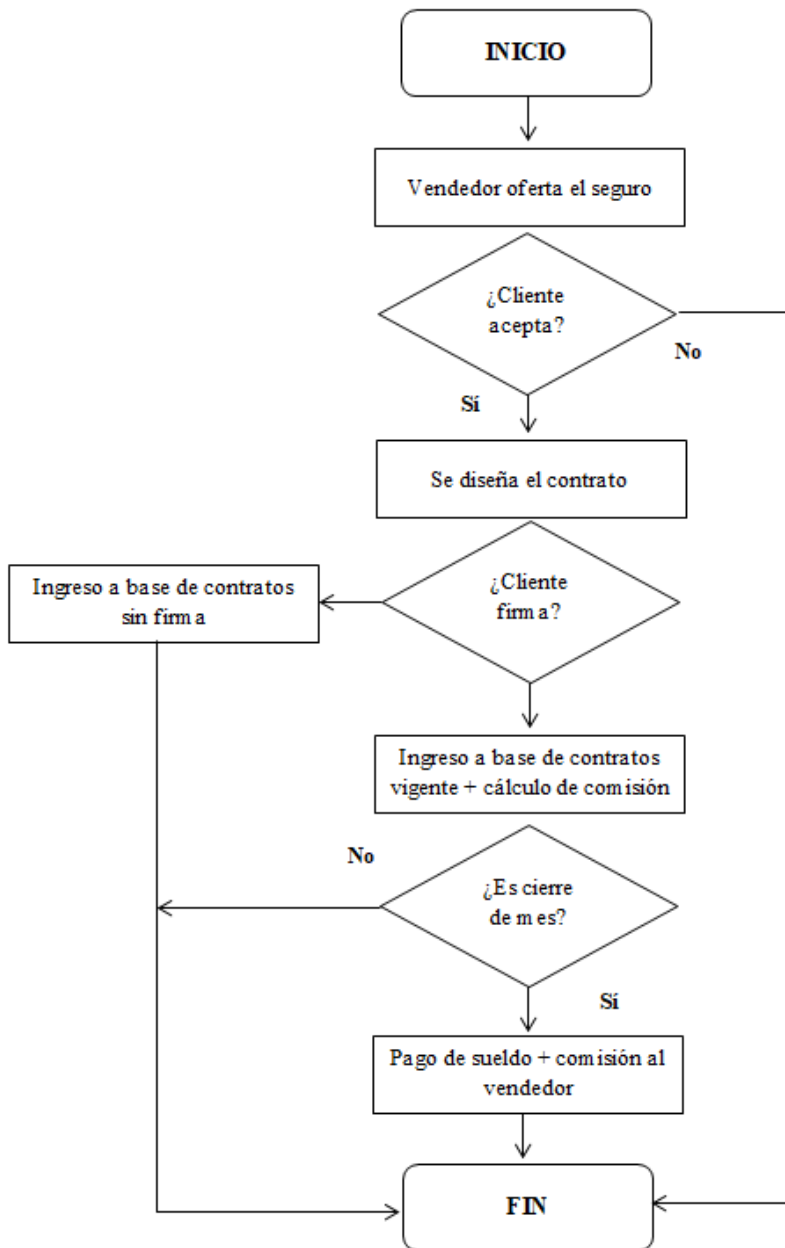


Figura 7  
*Proceso propuesto para el pago de comisiones*  
 Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Por otra parte, para los contratos que permanecen sin firma, el proceso para dar seguimiento es el siguiente:

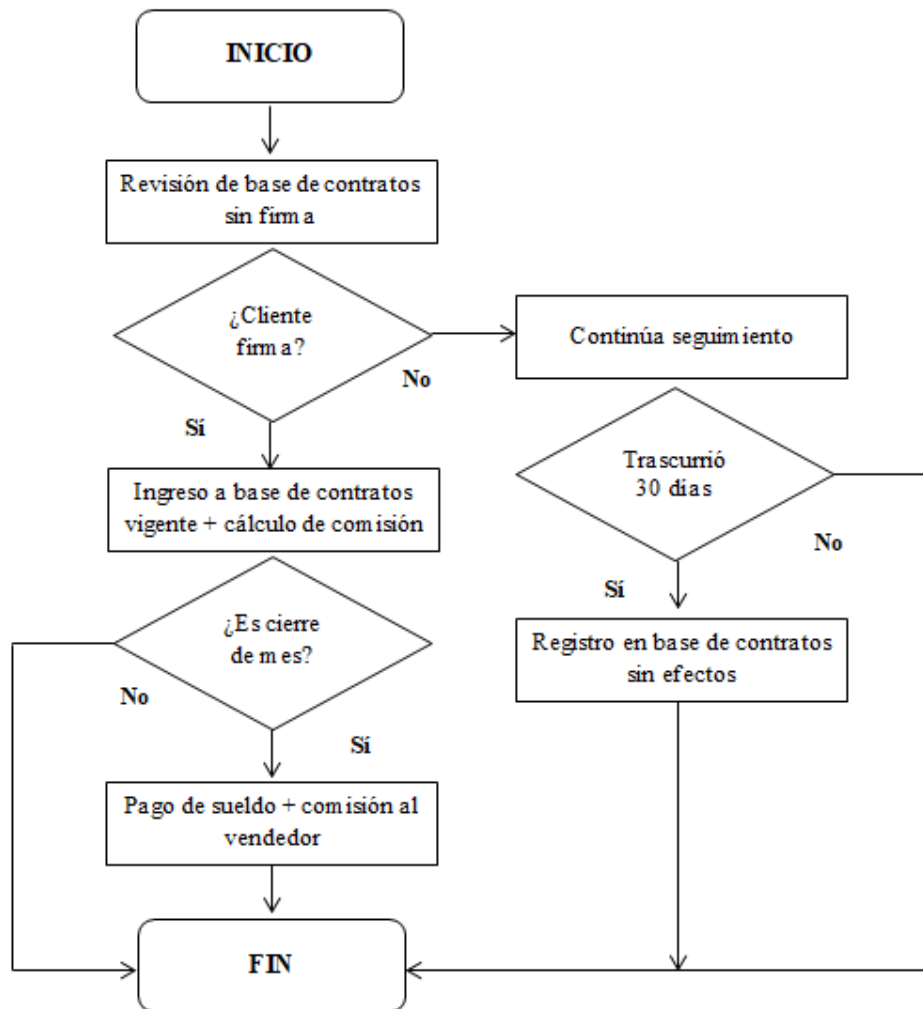


Figura 8  
 Proceso propuesto para dar seguimiento a contratos sin firma  
 Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

El proceso de seguimiento a contratos sin firma presenta que, transcurrido los 30 días de permanecer en este estado, se registra en una base de datos de contratos sin efectos dentro del sistema y termina el proceso. Pero, de no haber transcurrido, el seguimiento continúa.

Cabe señalar que, cuando se firma este contrato, se procede al pago de la comisión al vendedor según los términos antes fijados.



#### **4.1.3. Endurecimiento de políticas sobre los gastos de telefonía y viáticos.**

Respecto a las **políticas por gastos de telefonía**, es importante tomar las siguientes consideraciones:

- El contador realizará un seguimiento al valor que se genera por el consumo de telefonía mensual en el equipo de ventas y notificará cuando exista un crecimiento mayor al promedio.
- La verificación para este incremento en el consumo se centrará en evaluar la actividad del equipo de ventas durante el mes facturado. En estos casos, se comprobará si existieron mayores esfuerzos para captar clientes y/o mayor seguimiento a los asegurados actuales. A su vez, también se constatará la tarifa que la empresa de telefonía está cobrando por el servicio.
- De determinarse que este aumento no tiene relación a la actividad que la empresa realiza ni por un problema con la tarifa del servicio, el exceso será descontado equitativamente de las comisiones del equipo de ventas.
- Para determinar el exceso del servicio, se calculará el monto promedio en dólares por el consumo de los tres meses anteriores a facturado y, al resultado, se restará el monto por el consumo del último mes en conflicto. El valor resultante se distribuirá entre el equipo de ventas y se descontará de sus comisiones en el mes reportado.

A fin de presentar lo expuesto de manera más práctica, se diseñó el siguiente proceso:

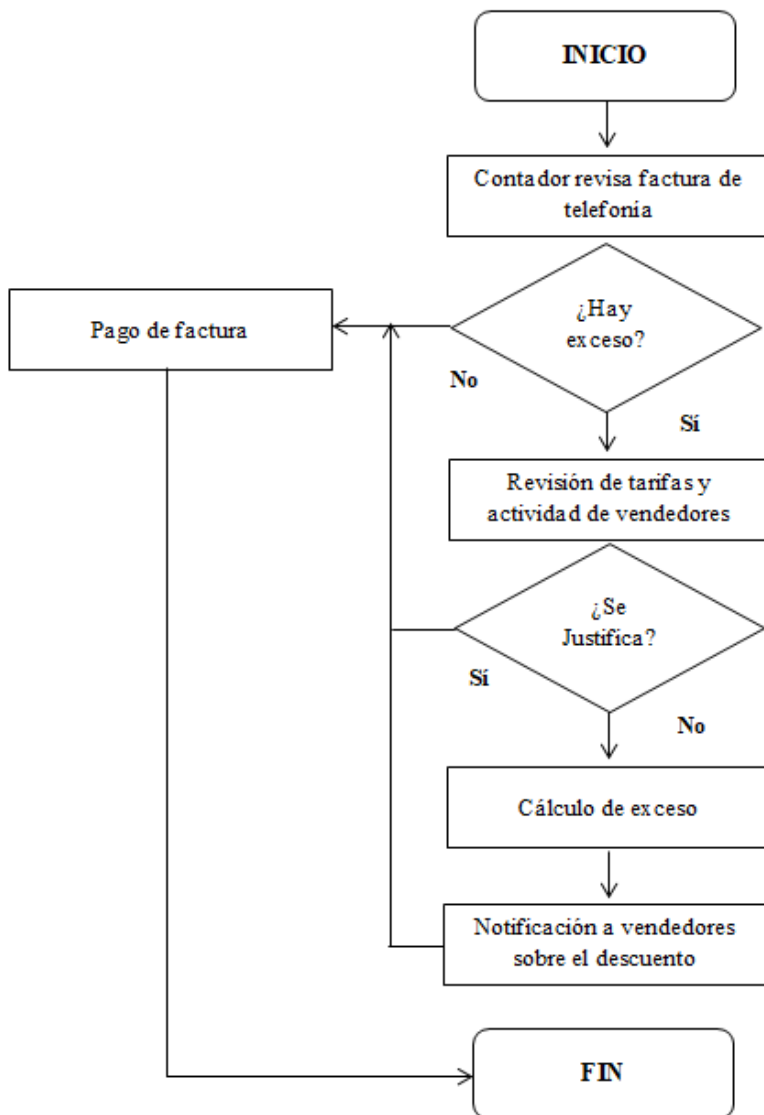


Figura 9  
 Proceso propuesto para controlar el gasto de telefonía  
 Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Como puede observarse, el proceso termina con el pago de la factura, pero determinando el actuar de la compañía en cada caso. Es importante señalar que, de evidenciarse un problema con la tarifa cobrada por el servicio, el contador deberá comunicarse con la empresa proveedora para solicitar una corrección o mayor explicación de lo ocurrido.

A su vez, también se consideró idóneo el planteamiento de **políticas por gasto de viáticos** más efectivas, siendo descritas a continuación:

- La compañía mantendrá en el sistema un registro de las rutas asignadas a cada vendedor y la tarifa de viáticos que corresponda. De existir cambios en las rutas, deberá ser actualizado el registro por el Gerente Comercial.
- El área contable asignará el valor de viáticos según las rutas que se hayan asignado en el sistema.
- Los vendedores deberán entregar los comprobantes que soporten los gastos y, de no realizar la entrega, se cobrará una multa del 25% del viático asignado. Para tales efectos, se determinarán las rutas en las cuales los viáticos tienen que ser soportados en comprobantes.
- Las rutas con obligatoriedad de viáticos serán aquellas que demanden viajes fuera de la ciudad de Guayaquil, con o sin alojamiento de por medio.
- Los comprobantes deberán ser entregados por el vendedor organizados por fecha al área contable dentro del mes en el cual fueron entregados.

#### **4.1.4. Diseño de actividades para el incremento de ingresos.**

Su finalidad es lograr que el número de contratos aumente, involucrando el diseño de promociones para asegurados potenciales, actuales y también para el clientes interno, en este caso los vendedores específicamente. Dicho esto, son presentadas a continuación:

##### ***4.1.4.1. Promociones para vendedores***

A fin de incentivar el logro de los objetivos de ventas, se considera de gran relevancia el diseño de un beneficio que será entregado al mejor vendedor del mes,

siempre y cuando la meta fijada por la compañía para el mes haya sido alcanzada. Este beneficios implicaría:

**Tabla 18.**

*Incentivo para vendedores según su cuota de ventas*

<b>Detalle</b>	<b>Beneficio</b>
Mejor vendedor del mes (equipo no logró la meta)	USD 50
Mejor vendedor del mes (equipo logró la meta)	USD 100
Vendedores restantes (Equipo logró la meta)	USD 50

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

En este caso, se plantea un beneficio destinado para el vendedor de seguros expresado en términos monetarios, el cual aumentará si el equipo logra la meta de ventas en el mes. Cabe señalar que, si el equipo no logra la meta, el mejor vendedor recibirá un bono de USD 50 y que aumentará a USD 100 si el equipo la alcanza.

Además, para premiar este esfuerzo, se entregará a los miembros restantes del equipo de ventas un bono de USD 50. De esta manera se promueve la competencia entre los vendedores y se crea compromiso hacia el logro de los objetivos que fija la compañía.

#### ***4.1.4.2. Promociones para atraer clientes***

En este caso se considera el diseño de estrategias orientadas a despertar el interés de los clientes potenciales, para lo cual se tomarán en consideración fechas especiales para crear promociones, mismas que se difundirán a través de redes sociales con la intervención del equipo de ventas. Las fechas involucrarán:

**Tabla 19.**

*Fechas especiales y descuentos para atraer del cliente*

<b>Fecha especial</b>	<b>Beneficio</b>
Abril mes de la Salud	1era cuota gratis +
Mayo mes de las Madres	50% de Dto. en la
Junio mes de los Padres	2da
Diciembre mes de Navidad y Fin de año	

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Durante los meses expuestos, se diseñarán promociones orientadas a atraer asegurados, ofreciéndoles como incentivo la gratuidad de la primera cuota, además del 50% de descuento en el segundo pago. Estos beneficios serán informados por redes sociales a fin de lograr captar la atención del público, además de utilizarse como una táctica de ventas por parte del equipo de vendedores.

#### ***4.1.4.3. Promociones para retener clientes.***

Adicional a las previamente señaladas para retener a los asegurados con contratos en mora, se considera importante el planteamiento de más estrategias que contribuyan a fidelizarlos. Entre ellas se encuentran:

- **Descuentos por cumpleaños del cliente y fechas especiales**

A fin de transmitir al cliente que la compañía se preocupa por ellos y está pendiente de su situación, se considera idóneo aplicar descuentos en fechas especiales, involucrando:

1. Cumpleaños del cliente
2. Mayo por el mes de las Madres
3. Junio por el mes de los Padre
4. Diciembre por Navidad y Fin de año.

**Tabla 20.**

*Tarifa de descuentos en fechas especiales por antigüedad del cliente*

<b>Antigüedad del cliente</b>	<b>Tarifas</b>
0 – 1 años	8%
2 – 4 años	10%
5 años en adelante	15%

Elaborado por Andrade y Mendoza (2021)

Por lo expuesto, en las fechas especiales antes descritas, se aplicarán los siguientes descuentos premiando la trayectoria de cada asegurado. Cabe señalar que el descuento se aplicará en la factura del mes que corresponda y se le notificará el beneficio, destacando el tiempo que lleva con su contrato vigente, agradeciendo su confianza.

- **Sorteos entre asegurados**

A fin de otorgar un beneficio al alcance del asegurado, se realizará un sorteo durante el mes de Diciembre de cada año. Este sorteo y sus reglas se informarán junto al documento en donde se notifica al asegurado la aplicación del descuento por este mes y que fue previamente descrito. Las reglas involucrarían:

1. Participarán todos los asegurados con un año o más de antigüedad en la compañía y que se encuentren sin mora a la fecha del sorteo.
2. Se favorecerá a tres asegurados, quienes recibirán el 100% de descuento en sus cuotas por el año siguiente.
3. El sorteo se realizará de manera electrónica considerando el número del contrato. Estos número se encontrarán en un registro y se seleccionarán aleatoriamente.
4. El sorteo será transmitido en vivo por las redes sociales de la compañía y la notificación a cada ganador será realizada inmediatamente.

## Conclusiones

Para el análisis de los gastos operativos de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A. se solicitaron los Estados Financieros durante el periodo 2018 – 2019, los cuales permitieron identificar la evaluación de dichos gastos además de cómo inciden en su rentabilidad.

Respecto a los gastos operativos de la compañía de seguros médicos CallMedic S.A., los datos arrojaron que los más significativos involucran los de salud y los de ventas. Dentro de los gastos operativos de salud están los honorarios pagados a los profesionales de la salud y aquellos derivados de la atención ambulatoria a cada cliente; mientras que los de ventas comprenden el pago de servicios de telefonía, sueldos, viáticos y comisiones a los vendedores.

En base a la revisión efectuada, se pudo verificar que los gastos operativos que la compañía de seguros médicos CallMedic S.A. tienen relación con la actividad que realiza. Sin embargo, existen debilidades que influyen negativamente en su control y registro, impactando en su rentabilidad.

En relación al sustento contable y tributario de los gastos operativos dentro de la compañía, pudo evidenciarse que existen rubros que presentan un tratamiento deficiente. Por un lado, se encuentran los contratos en mora, cuyo seguimiento actual provoca la notificación tardía de los asegurados, asumiendo la compañía gastos adicionales por la atención. Además, está el registro poco efectivo de los viáticos, incremento en los gastos de telefonía, pago de comisiones por contratos aún no firmados y bajo desempeño del equipo de ventas, afectándose la rentabilidad.

Tras el análisis de los gastos operativos registrados en el Estado de Resultado Integral pudo conocerse que existe un rubro dentro de la categoría de ***“Otros Gastos”*** pero en su desglose no establecen mayor detalle. El contador de la empresa, señala que estos valores tienen origen en base a las comisiones en ventas y se originan por compensaciones monetarias generadas en años anteriores según el cumplimiento del presupuesto de ventas.



## **Recomendaciones**

Determinar políticas que permitan identificar qué tipo de documentos que servirán como soporte de que los gastos corresponden a la operatividad de la empresa.

Hacer seguimiento y gestión a las operaciones, con la finalidad de tener la certeza de que los gastos realizados mantienen relación con el giro del negocio

Que las políticas propuestas sean comunicadas a los trabajadores por todos los medios de comunicación internos para su puesta en vigencia inmediata. A su vez, programar capacitaciones orientadas a fortalecer las capacidades del equipo de ventas para el cierre de contratos, motivando al talento humano también mediante el conocimiento.

Que se destine un presupuesto mensual para la promoción de publicaciones en redes sociales, especialmente Facebook e Instagram, aprovechando el uso que la población actual está dando a los medios digitales. Es relevante que al menos la promoción se centre en aquellas fechas que coincidan con los descuentos propuestos.

Que se evalúen las ventas una vez aplicados los incentivos a clientes y vendedores, determinando si existen o no mejoras en los ingresos. De no existir un incremento favorable en las ventas, deberán evaluarse las condiciones de mercado, considerando incluso la renovación de la plantilla dedicada a comercializar el seguro.

## Referencias bibliográficas

- Abolacio, M. (2018). *Plan General de Contabilidad*. ADGD0308. Málaga, España: IC.
- Alcarria, J. (2015). *Contabilidad financiera I*. Madrid, España: Universitat Jaume.
- Alulima, E. (2017). *Análisis del proceso contable y su incidencia en los estados financieros de la empresa CONTAXMACHALEÑITA S.A de Machala* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Barahona, J. (2019). *Control de Ingresos y Gastos de la Empresa Altec S.A. de la ciudad de Babahoyo* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
- Benítez, J., & Ramírez, A. (2018). *Las NIF S aplicación práctica en la información financiera: El uso de la tecnología móvil en los Estados Financieros Básicos*. Ciudad de México, México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid, España: Editex.
- Briones, D. (2020). *Gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad de la comercializadora AGRO-VIV de la ciudad de Babahoyo* (tesis de pregrado). Universidad de Los Andes, Babahoyo, Ecuador.
- Campos, A., Holguín, F., & López, A. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación: Con énfasis en riesgos*. Ciudad de México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Cardonoso, H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para PYME*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Cornejo, E., & Díaz, D. (2016). *Medidas de Negocios*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile.
- Corona, E., Bejarano, V., & González, J. (2018). *Análisis de Estados Financieros individuales y consolidados*. Madrid, España: UNED.

- Eslava, J. (2017). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid, España: ESIC.
- Esquivel, R., & Lecca, V. (2018). *Plan de reducción de gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NEOMOTORS SAC, de la ciudad de Trujillo 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Fierro, Á., Fierro, F., & Fierro, F. (2016). *Contabilidad de pasivos con estándares internacionales para pymes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fierro, M. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Gutiérrez, L. (2017). *El proceso contable y la información financiera de la empresa TECNIADUANA S.A.C, 2016* (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Horngrer, C. (2016). *Contabilidad. Un Enfoque Aplicado a México*. Ciudad de México, México: Pearson.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México. (2015). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015. ENIF. Documento metodológico*. Ciudad de México, México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- International Accounting Standards Board. (2017). *NIC 1 Presentación de los estados financieros*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf)
- Junta de Normas Internacionales de Contabilidad . (2010). *Glosario de términos*. Recuperado de [https://www.nicniif.org/files/normas2010/parte%20b/70\\_glossary%20of%20terms%20f\\_139.pdf](https://www.nicniif.org/files/normas2010/parte%20b/70_glossary%20of%20terms%20f_139.pdf)

- Ley de Régimen Tributario Interno. (2019). *Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI*. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/64807887/Ley-de-R%C3%A9gimen-Tributario-Interno-actualizado-a-Mayo-10-2020pdf/>
- Ley Orgánica de Salud Prepagada. (2016). *Ley que Regula las Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica*. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/LEY-FUNCIONAMIENTO-DE-LAS-EMPRESAS-PRIVADAS-DE-SALUD-RO-863-17-10-2016.pdf>
- Lucas, E. (2019). Gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-11.
- Magallón, R. (2015). *Costos de comercialización*. Ciudad de México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Maldonado, T. (2019). *Propuesta de un proceso contable en Bambú Restaurante* (tesis de pregrado). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador.
- Mata, J. (2015). *Introducción a la contabilidad financiera de las pymes*. Madrid, España: Paraninfo.
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Madrid, España: ECOE Ediciones.
- Microsoft Corporation. (2020). *Power Bi*. Recuperado de <https://powerbi.microsoft.com/es-es/>
- Muñoz, J. (2015). *Análisis contable*. Madrid, España: Elearning.
- Núñez, L. (2016). *Finanzas 1: Contabilidad, planeación y administración financiera*. Ciudad de México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

- Orlando, J. (2020). *Análisis de estados financieros: Fundamentos, análisis prospectivo e interpretación para distintas perspectivas*. Córdoba, España: Universidad Católica de Córdoba.
- Pacheco, C., & Pérez, G. (2018). *El proyecto de inversión como estrategia gerencial*. Ciudad de México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pacheco, J. (2018). *Análisis de estados financieros*. Lima, Perú: Macro.
- Pérez, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid, España: ESIC.
- Pérez, R. (2016). *MF1781\_3 - Administración de establecimientos de producción y venta de productos de pastelería*. Madrid, España: Elearning.
- Rajadell, M., Trullás, O., & Simo, P. (2018). *Contabilidad para todos: Introducción al registro contable*. Madrid, España: Omnia Science.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Salud Prepagada. (2017). *Reglamento Ley de Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica*. Recuperado de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento\\_REGLAMENTO-LEY-ORG%C3%81NICA-COMPANIAS-SALUD-PREPAGADA-ASISTENCIA-MEDICA.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_REGLAMENTO-LEY-ORG%C3%81NICA-COMPANIAS-SALUD-PREPAGADA-ASISTENCIA-MEDICA.pdf)
- Rey, J. (2017). *Contabilidad General. Curso práctico. 2.ª edición*. Madrid, España: Paraninfo.
- Rilo, C. (2018). *UF0077 - Procesos de gestión de unidades de información y distribución turística*. Madrid, España: Elearning.
- Rincón, C., & Villareal, F. (2016). *Costos: Decisiones empresariales*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Rivero, J. (2016). *Costos y presupuestos: Reto de todos los días*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Rojo, E. (2015). *Organización empresarial y de recursos humanos*. Madrid, España: Elearning.

Román, J. (2017). *Estados financieros básicos 2017: Proceso de elaboración y reexpresión*. Ciudad de México, México: Ediciones Fiscales ISEF.

Vigo, F. (2017). *Gastos Operativos y su efecto en la Situación Económica- financiera de la Empresa Transporte Público Urbano REBISA S.A.C de Trujillo-2016* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Yumbo, Z. (2016). *La estructuración del gasto operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacha Ltda. y su incidencia en la rentabilidad, cantón Riobamba, periodo 2013-2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

## **Anexo**

### **Anexo 1. MODELO DE ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES**

**Fecha:**

**Hora:**

**Lugar (ciudad y sitio específico):**

**Entrevistadora:**

**Entrevistado (a):**

**Introducción:**

La implementación de la presente entrevista tiene como objetivo conocer de qué forma se controlan y registran los gastos operativos en la compañía CallMedic S.A, además de conocer, de manera preliminar, su incidencia en los resultados de las operaciones, describiendo las debilidades existentes y cómo podrían corregirse.

**Característica de la entrevista:**

Su desarrollo se orienta a proporcionar información que permita conocer la realidad de la compañía en torno a sus gastos operativos y su incidencia en los resultados de las operaciones, estimándose una duración máxima de 15 minutos para su desarrollo:

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son los principales gastos operativos que la compañía incurre en su actividad?
2. Identifique ¿Cuáles son los gastos operativos que poseen mayores complicaciones para su control y registro fiel en la compañía?
3. ¿Cuál es el tratamiento para el reconocimiento de los gastos operativos derivados del equipo de ventas, tales como sueldos, comisiones, viáticos y servicios básicos (telefonía)?

4. ¿Cuál es el tratamiento actual para el reconocimiento de los gastos derivados de los contratos en mora dentro de la compañía?
5. ¿Qué controles existen en el registro contable de los gastos operativos?
6. ¿Cómo se soportan los controles que se realizan sobre los gastos operativos?
7. ¿De qué manera se socializan los controles y se garantiza su cumplimiento por el personal responsable de la contabilidad?
8. ¿De qué manera se detectan y corrigen errores en los gastos operativos si alguno de ellos presentara cifras inexactas?
9. ¿Cómo el control actual sobre los contratos en mora influye en el gasto de la compañía? indique las mejoras que se han considerado o podrían considerarse en este caso
10. Respecto al registro y control de los gastos operativos en la compañía ¿Cómo considera usted que influyen en los resultados de las operaciones?