



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

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE  
PASAJEROS EN BUSES INTERPROVINCIAL TRANSCISA S.A, CANTÓN  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021 – 2022**

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

**AUTOR:**

**Anai Vanessa Ramírez Meza**

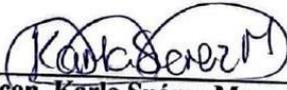
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**AGOSTO - 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "ANÁLISIS DE LA CARTERA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTERPROVINCIAL TRANSCISA S.A, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021 – 2022", elaborado por la Srta. ANAI VANESSA RAMÍREZ MEZA, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

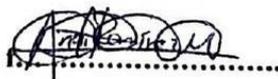
**Atentamente**

  
\_\_\_\_\_  
**Econ. Karla Suárez Mena MSc.**  
**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado **“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTERPROVINCIAL TRANSCISA S.A, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021 – 2022”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **ANAI VANESSA RAMÍREZ MEZA** con cédula de identidad número 2450397365 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



**Ramirez Meza Anai Vanessa**

**C.C. No.: 2450397365**

## **Agradecimientos**

Este trabajo de tesis se lo agradezco a Dios que me brinda la fortaleza diaria que permitió el cumplimiento de un logro más y el inicio de mi carrera profesional, se lo agradezco de todo corazón a mi familia que ha estado apoyándome y aconsejándome, pero en especial a mi mamá que siempre ha estado para mí, agradezco también a mis amigos y compañeros de curso por cada aventura locura que hemos vivido a lo largo de este periodo de formación profesional.

Quiero agradecer además a todo el cuerpo de docentes de la carrera por su paciencia, dedicación y esfuerzo por transmitir todas sus conocimientos y vivencias que nos sirven de aprendizaje para nuestro futuro profesional, en especial a mi tutora y especialista de tesis que me enseñaron y ayudaron con amor y paciencia, y por último un agradecimiento a nuestra alma mater por abrirnos sus puertas y brindarnos una gran oportunidad de desarrollo y aprendizaje.

## **Dedicatoria**

Este trabajo investigativo se lo dedico a Dios que me da la fuerza y la sabiduría necesaria para cumplir con mis objetivos, se lo dedico a mi mamá y a mi abuela que son ejemplo de mujeres luchadoras y trabajadoras, y por último a mis mejores amigos (Litzy Villao, Melissa Palacios e Isaac González) y todas las personas que me apoyaron moral e intelectualmente en el desarrollo de mi trabajo.

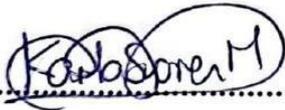
## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....  
**Econ. Roxana Álvarez Acosta,  
MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA**



.....  
**Lic. Gonzabay Espinoza María MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Econ. Karla Suarez Mena,  
MSc.  
PROFESOR TUTOR**



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



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

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. MARCO TEORICO .....	5
Revisión literaria .....	5
Desarrollo de teorías y conceptos Cartera de cuentas por cobrar .....	7
Cartera de cuentas por cobrar .....	8
Gestión de las cuentas por cobrar .....	19
Indicadores de gestión de cartera .....	26
Evaluación y control de las cuentas por cobrar .....	28
Fundamentos Legales .....	33
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	37
Diseño de la Investigación .....	37
Métodos de la Investigación.....	37
Recolección y procesamiento de datos.....	38
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
Antigüedad de saldos .....	44
Análisis de cuentas por cobrar.....	45
Discusión.....	47
Conclusiones .....	49
Recomendaciones.....	49
Referencias.....	50

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Programa de actividades de las cuentas por cobrar .....	22
<b>Tabla 2.</b> Población a entrevistar .....	38
<b>Tabla 3.</b> cedula de antigüedad de saldos .....	44
<b>Tabla 4.</b> Comparación de los estados financieros de TRANSCISA S. A.....	45
<b>Tabla 5.</b> Análisis de cuentas por cobrar TRANSCISA S. A .....	46

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> proceso de formulación de políticas crediticias.....	12
<b>Gráfico 2.</b> Antigüedad de saldos .....	44
<b>Gráfico 3.</b> cartera de la compañía TRANSCISA S. A.....	45

## INICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Modelo de entrevista .....	54
<b>Anexo 2.</b> Matriz de consistencia .....	55
<b>Anexo 3.</b> Ejercicio sobre indicadores de gestión de cartera.....	56
<b>Anexo 4.</b> Estado de Situación Financiera de la Compañía TRANSCISA S.A del año 2022.....	58
<b>Anexo 5.</b> Estado de flujo de efectivo de la compañía TRANSCISA S.A 2022 .....	60
<b>Anexo 6.</b> Evidencia fotográfica de la entrevista con el gerente en las oficinas de TRANSCISA .....	61
<b>Anexo 7.</b> Evidencia fotográfica de la entrevista con la secretaria en las oficinas de TRANSCISA S.A.....	62



**ANÁLISIS DE LA CARTERA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTERPROVINCIAL TRANSCISA S.A, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021 – 2022**

**AUTOR:**

**Anai Vanessa Ramírez Meza**

**TUTOR:**

**Econ. Karla Suárez Meza Msc.**

**Resumen**

El presente trabajo de investigación está relacionado con la gestión de cartera de la Compañía de transporte de pasajeros en buses interprovincial TRANSCISA S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2021 - 2022, que describe el desafío que representa para las compañías de transporte público, aplicar estrategias para la recuperación de la cartera de créditos, puesto que, radica en un compromiso y obligación con los accionistas, por tal motivo, las políticas y requisitos ejecutadas deben tener un carácter riguroso y cumplirse en los tiempos establecidos, en consecuencia, se plantea como objetivo evaluar la gestión de cobranzas, mediante el análisis de las cuentas por cobrar y los indicadores financieros. La metodología de investigación aplicada tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo con alcance descriptivo, puesto que, se pretende estudiar datos numéricos con referencia a los saldos que representan la cartera en los estados financieros, adicionalmente, el diseño de investigación es no experimental longitudinal, es decir, no se manipulará la variable de investigación y se realizará en un análisis de dos años. Tras el levantamiento de información al personal competente, los resultados revelaron la importancia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza dentro del proceso de recuperación de cartera vencida., en consecuencia, se concluye que es importante realizar un análisis de la cartera de microcrédito, puesto que, representa la mayor parte de la cartera vencida y permitirá expandir el público objetivo, además, la necesidad de recomendar nuevas políticas de crédito y cobranza, y la creación del departamento del mismo.

**Palabras claves:** Crédito, Cobranzas y Gestión.

## **Abstract**

This research work is related to the portfolio management of the interprovincial bus passenger transportation company TRANSCISA S.A., Salinas canton, province of Santa Elena, year 2021 - 2022, which describes the challenge for public transportation companies to implement strategies for the recovery of the loan portfolio, since it is a commitment and obligation to shareholders, for this reason, the policies and requirements implemented must have a rigorous nature and be met in the established times, consequently, the objective is to evaluate the collection management, through the analysis of accounts receivable and financial indicators. The research methodology applied has a qualitative and quantitative approach with a descriptive scope, since it is intended to study numerical data with reference to the balances that represent the portfolio in the financial statements, additionally, the research design is non-experimental longitudinal, i.e., the research variable will not be manipulated and will be conducted in a two-year analysis. After collecting information from the relevant personnel, the results revealed the importance of the application of credit and collection policies in the process of recovering overdue loans, and consequently, it was concluded that it is important to analyze the microcredit portfolio, since it represents the largest part of the overdue portfolio.

**Keywords:** Credit, Collections and Management.

## INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son un elemento crítico de cualquier negocio, ya que su mal manejo puede llevar a la quiebra de la empresa. Por lo tanto, un control efectivo sobre los clientes morosos y un sistema de cobranza eficiente ayudarán a la empresa a lograr sus objetivos financieros.

Es importante recordar que se atravesó una pandemia en 2020 lo cual afectó demasiado la economía mundial. Según un estudio de la organización ecuatoriana Sistema B, el impacto de la pandemia en las empresas de la región también se refleja en la dificultad de cobrar las cuentas pendientes de los clientes y pagar a los proveedores, "en el tercer trimestre de 2020, el 31% de las empresas encuestadas por el Banco Central de Ecuador dice que tuvo dificultades para pagar créditos contraídos con bancos y cooperativas" (Primicias, 2020).

Nuestra economía se vio seriamente afectada por la pandemia la cual se refleja en los estados financieros de las empresas en especial la variable que se analizará, según analistas económicos "Particularmente deberán ajustarse las cuentas por cobrar... y los inventarios, así como los gastos y costos por paralización de actividades deberán registrarse acorde a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)" (Tax Service & TFC Consultores Corporativos, 2020).

Una de las razones por las que las empresas hacen préstamos es para aumentar las ventas o fidelizar a los clientes, pero en el caso del sector del transporte público, su flujo de ingresos y liquidez depende del aporte de cada socio que conforma la empresa; en algunos casos también vende repuestos de vehículos y automotores.

Por tal motivo el tema de investigación ANALISIS DE LA CARTERA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTERPROVINCIAL TRANSCISA S.A, CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021 – 2022, busca activar mecanismos que ayuden a la recuperación total de la cartera que se ha visto afectada por problemas de gestión de cobranzas a las aportaciones de los socios y créditos que se han otorgado.

Las empresas tienen varias fuentes de acceso a los recursos, pero pueden cambiarse a través de la deuda o el capital, no obstante, podría haber una combinación de diferentes necesidades y características con el tiempo.

Dado que el período del préstamo que supera los 30 días, un factor importante que afecta los costos, la fluidez, los ingresos y, en última instancia, la rentabilidad, puede afectar la rotación de crédito, lo que resulta en retrasos y reprocesamiento de una nueva distribución de crédito, reducción del flujo de efectivo y retrasos en el pago de tarifas específicas.

En la provincia de Santa Elena existen varias cooperativas de transporte, una de ellas es “TRANSCISA S.A.” Forma parte de (CITSE) y cuenta con la línea 07 que recorre los cantones de Salinas, La Libertad y Santa Elena, la misma brinda servicios de transporte público urbano e intra provincial para usuarios entre cantones (incluyendo localidades turísticas como Ballenita, Chulluype y Chipipe).

El propósito de esta investigación es demostrar en qué medida los retrasos en el pago de los accionistas por la pandemia y el crédito otorgado a los accionistas han afectado el aumento de las cuentas por cobrar de la cartera de la empresa y la mala gestión de cobranza ha afectado la liquidez de la compañía de transporte TRANSCISA S.A.

Las cuentas por cobrar de las cooperativas de transporte urbano tienen un impacto en la liquidez de las cooperativas y la gestión de cobranza, la falta de políticas y estrategias de cobranza para los socios ha llevado a un aumento de la cartera vencida.

Los retrasos de los pagos y aportaciones por parte de los accionistas de TRANSCISA S.A. afectan la liquidez y dan lugar a incumplimientos de sus obligaciones tributarias, compromisos con proveedores, pagos a la seguridad social, etc. Tanto en el Ley de Régimen Tributario como en la Ley de Compañías existen deberes formales que cada institución debe cumplir, estos se detallarán más adelante en esta investigación, sin embargo, en el periodo de inmovilización por pandemia y luego en postpandemia no había fondos para cancelar estas deudas.

En relación a lo antes expuesto este trabajo investigativo pretende responder a la siguiente interrogante, ¿De qué manera afectó el tema de postpandemia en la gestión de crédito y cobranzas en la cartera de la compañía TRANSCISA dentro de los años 2021 y 2022?

Para el desarrollo se debe atender las siguientes interrogantes

- ¿Cómo se llevó a cabo la gestión de cobranzas en los años 2021 - 2022?
- ¿Qué cambios han existido en los estados financieros entre los años 2021 – 2022?
- ¿Qué tan eficiente fue la gestión de procedimientos de recuperación de cartera en años anteriores?

Por tal motivo el objetivo de esta investigación es evaluar la gestión de cobranzas, mediante el análisis de las cuentas por cobrar y los indicadores para la recuperación total de la cartera de la compañía TRANSCISA S.A.

Para cumplir con el objetivo planteado se presentan los siguientes objetivos específicos; Identificar la presencia de políticas de crédito y cobranzas dentro de la empresa, analizar los procedimientos de recuperación de cartera de años anteriores de la empresa y para finalizar comparar estados financieros de los años 2021 – 2022 de la empresa.

El propósito de este estudio es investigar los problemas que afectan en el campo contable de las cooperativas la gestión de todas las cuentas por cobrar es muy importante en cualquier organización.

Según la lógica propuesta por Aznar, la responsabilidad es una serie de obligaciones que los acreedores, los proveedores y la compañía se reflejan en su saldo y actividades. Pagar estas deudas es esencial para que las empresas demuestren solvencia, estas deudas se utilizan como referencia para una nueva evaluación de crédito o préstamo.

La justificación real de este trabajo de investigación se centró evaluar la gestión de las cobranzas a los socios de sus aportaciones y valores pendientes para del mejor procesamiento de cuentas por cobrar a través de políticas de crédito. Se realiza un monitoreo eficiente para recolectar los valores pendientes y, por lo tanto, cumple con el deber que causa el desarrollo normal de sus actividades. Este estudio se considera útil porque funciona como una referencia de otras entidades dedicadas al transporte. Los principales beneficiarios de este estudio son los socios y el personal administrativo y de gestión.

El presente estudio de investigación consta de tres capítulos que se detallan a continuación.

El capítulo 1 analiza el marco teórico, incluyendo una revisión de la literatura que revela aspectos teóricos de las variables independientes y finalmente los aspectos legales.

El Capítulo 2 presenta los materiales y métodos que describen el desarrollo del estudio, el diseño del muestreo, la metodología de investigación aplicada para la recopilación de datos, la determinación de la población y la muestra, las técnicas y equipos necesarios para la recopilación de datos.

Y para terminar el Capítulo 3 incluye resultados y discusión. En esta sección se realiza una interpretación de los datos recolectados, se describen las limitaciones presentadas para la realización de la investigación y conclusiones finales y recomendaciones realizadas.

## **CAPITULO I. MARCO TEORICO**

### **Revisión literaria**

Para obtener información sobre el tema de investigación se realiza una revisión bibliográfica y de trabajos previos como: artículos científicos, libros, disertaciones etc. De esta información se extrajo la siguiente información:

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se revisaron trabajos de carácter internacional como es el caso de la tesis del autor Zambrano (2019) donde se presentó una “Propuesta de mejora para el proceso de cartera vencida y gestión de cobro en la compañía ADECCO” con el objetivo de sugerir mejoras al proceso de cartera vencida y gestión de cobranza debido a la necesidad de recuperación estos valores incobrables de ADECCO en Bogotá, Colombia.

El trabajo se realizó con métodos cualitativos, utilizando variables para el análisis de datos, adicionalmente se buscó en fuentes de información primarias y secundarias para el análisis de los procesos de cartera vencida y gestión de cobranza para observar el impacto de estos en la situación financiera de la empresa. En el proceso de análisis se encontró que la cartera se clasificó como de muy alto riesgo representando el 23% del total de la cartera morosa, y mediante la implementación de la estrategia propuesta se buscó reducir la cartera en un 25%.

De igual modo Solano (2018) realizó una tesis sobre “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa mercantil S.A.C año 2018”, con el objetivo de analizar las cuentas por cobrar mediante gestión administrativa, ya que no existe un orden en las cuentas, no existe un control mensual de estos valores vencidas, puesto que no se define el plazo del crédito que se otorga a los clientes en la empresa mercantil S.A.C en Lima, Perú. En el trabajo se utiliza un método de investigación descriptivo, y gracias a la veracidad de la información obtenida se logró obtener como resultado la eficiencia y eficacia en procedimientos como capital de trabajo, política de cobranza, política de crédito, y con ello medidas preventivas en materia de liquidez posterior al cumplimiento. de las obligaciones societarias.

En ese mismo contexto Nardi (2020) presenta la tesis sobre “La gestión de cuentas por cobrar y pagar en la empresa MAN-SER SRL” con el objetivo fue evaluar la gestión financiera de la empresa MAN-SER S.R.L ubicada en Córdoba, Argentina; partiendo de las áreas clave de compras, cuentas por pagar y ventas por cobrar, ya que en ese momento la empresa no tenía separación de funciones y no pertenecía a ningún departamento. Responsable de generar la información necesaria en las áreas de Ventas, Cuentas por Cobrar, Compras, etc. Este informe tiene un enfoque inductivo para establecer un diagnóstico para el área de ventas y cobranzas, a partir del cual se implementan políticas de interés, políticas de gestión de cobranzas, seguimiento y clasificación de clientes.

Dentro de otros resultados de trabajos obtenidos de carácter nacional se tiene la tesis de Tomalá (2018) titulada “Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes TRANSCISA S.A” debido a las deficiencias en los procesos internos de TRANSCISA S.A. relacionados con la recaudación de las cuentas por cobrar, el objetivo fue evaluar la cartera de la compañía para demostrar en qué medida la morosidad en el pago de las cuotas de los accionistas afecta el impacto de la recaudación de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa.

Los métodos utilizados son descriptivos, además de un estudio bibliográfico de textos sobre el tema. En resumen, la entidad recuperó en su totalidad las cuentas por cobrar, lo que afectó la liquidez interna de la empresa.

Del mismo modo Zambrano (2021) muestra un “Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia COVID caso: LUBRILACA” que aborda los temas de la gestión del departamento de cobranzas y sus funcionarios, que se reflejan en índices como cartera vencida, largo plazo de recuperación de cartera y la liquidez, con el objetivo de brindar una propuesta para optimizar el proceso de recuperación de cartera durante la pandemia del covid-19.

El estudio se basa en un método descriptivo correlacional utilizando literatura y técnicas estadísticas de campo para recopilar información dentro de la entidad. Los resultados muestran que la mayoría de las dimensiones deben ser revisadas y reestructuradas, ya que son factores fundamentales en la transformación del proceso de

cobranza del crédito, por lo que se debe considerar la implementación de nuevas y mejores técnicas en la gestión del crédito.

Y por último se analiza el trabajo investigativo de Lamar y Saavedra (2020) donde explica “Estrategias de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de MASERCLISA S.A, 2019” debido a la deficiencia encontrada en la gestión de créditos y el procedimiento de recuperación de estos valores, el proyecto tuvo como finalidad determinar por qué la cartera vencida no fue recaudada por deficiencias en la gestión de cobranza de la empresa. El diseño metodológico consistió en una investigación de campo, que es de tipo interpretativo, dirigida a comprender el comportamiento de los empleados y las percepciones de los procedimientos implementados en la organización.

Los hallazgos sugirieron que existen estrategias en el proceso de cobranza que permitieron acortar el período de recuperación de una cartera y así respondieron de manera efectiva a las demandas de sostenibilidad de la gerencia.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### **Cartera de cuentas por cobrar**

Uno de los rubros encontrados al analizar los estudios del capital de trabajo son las cuentas por cobrar. En muchas empresas, esto representa un porcentaje bastante alto de los activos circulantes. Pero, ¿por qué son las cuentas por cobrar y por qué es importante? Las cuentas por cobrar no son más que un crédito comercial otorgado a un cliente dentro de un período razonable; en la mayoría de los casos, es una herramienta utilizada por el marketing para aumentar las ventas y las ganancias (Higuerey, 2007). Las cuentas por cobrar son un método para retener a los clientes existentes y atraer a los potenciales, una estrategia que es fundamental para el éxito de una empresa en dicho entorno o industria.

Gutiérrez y Peralta (2021) mencionan que en las cuentas por cobrar es importante analizar en detalle todos los aspectos del cliente, como si está dispuesto a pagar, su comportamiento crediticio, el tiempo que pasa en el trabajo y en casa, etc., ya que un análisis erróneo del perfil del cliente puede llevar a dudosa recuperabilidad futura. Por otro lado, es importante que el monto que se debe entregar como crédito al deudor esté relacionado con la capacidad de endeudamiento del individuo.

De acuerdo con Solano (2018), las cuentas por cobrar son cualquier activo, recurso económico propiedad de una organización que produce algún beneficio a largo plazo. Se constituye en la clasificación del activo corriente.

Por último, Ortiz (2021) afirma que las cuentas por cobrar están ligadas a la rentabilidad de las empresas industriales y debido al flujo de caja, es importante implementar una política de cobranza que asegure la liquidez adecuada para que la organización pueda defender sus deudas y cumplir con las exigencias del desarrollo operativo.

### **Cuentas por cobrar a accionistas**

Las cuentas por cobrar a socios son cuentas derivadas de operaciones crediticias para que estos puedan atender sus necesidades operativas y posteriormente generar ingresos para el servicio de las deudas contraídas (Tomalá, 2018). Las cuentas por cobrar a socios y accionistas brindan información sobre los recursos entregados a los propietarios de los activos de la entidad y los pagos realizados a terceros en su nombre.

Dado que las cuentas por cobrar son una necesidad, como se indicó anteriormente, los gerentes financieros deben minimizar las inversiones mientras mantienen niveles de servicio adecuados. Los administradores financieros tienden a ejercer un control directo sobre estos rubros. La gestión de estos rubros debe considerar aspectos importantes como son las políticas de crédito y cobranzas y los términos crediticos.

### **Cartera de cuentas por cobrar**

A través del análisis de la cartera de clientes permite saber dónde se debe mejorar la relación comercial, los productos más vendidos, la estrategia de adquisición aplicada, el mix de oferta y el estado de la cartera que posee actualmente la compañía.

Sin embargo, las empresas que realizan análisis de cartera consiguen mejorar la demanda y el rendimiento, especialmente a nivel de accionistas. Además, también alcanza a identificar los hábitos de pago de los usuarios para que los préstamos puedan ser emitidos con seguridad y tranquilidad debido a que; “el control de la cartera vencida es un proceso sistemático de evaluación y seguimiento de las cuentas por cobrar, para la

empresa es indispensable controlar el comportamiento de recaudo de la cartera vencida, esto ayudara al crecimiento económico” (Montesdeoca, 2015).

En las empresas, el índice de rotación de cartera debe analizarse regularmente, por lo que es un indicador muy importante para formular presupuestos de ventas para períodos futuros.

Respecto a la Rotación, Cárdenas y Velasco (2014) mencionan que analizar indicadores de cartera a través de la tasa de rotación de cuentas por cobrar y días promedio del crédito; reflejan los tiempos de rotación de cuentas por cobrar y el número de días para cobrar.

El seguimiento de la participación de la cartera en el activo corriente es importante para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como establecer una política de crédito, monitorear los pagos pendientes en forma regular y oportuna, y aplicar estrategias de cobranza.

### ***Crédito***

Cuando se otorga un crédito, se analiza la capacidad de pago del solicitante, lo que incluye un perfil que permite al consumidor entender que el préstamo y sus respectivos beneficios se restablecerán en el plazo acordado (Gutiérrez & Peralta, 2021). Desde el punto de vista comercial, la construcción de un sistema crediticio tiene como objetivo principal aumentar el volumen de ventas a través de la provisión de instalaciones de pago del cliente, capaces de convertirse en comerciantes, consumidores industriales o públicos que no aportan la disponibilidad para comprar bienes o servicios con efectivo y de esta manera, cumpla con metas establecidas dentro de la organización que genera mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

### **Clasificación de los créditos**

Según el destino del crédito:

El crédito se concede para la producción o el consumo. Este permite financiar inversiones productivas y proporciona a los empresarios los recursos para invertir en

capital de trabajo, maquinaria y equipo, que contribuyen a la producción de bienes y servicios (Gutiérrez & Peralta, 2021).

Al evaluar el destino del crédito, se puede calcular qué nivel de riesgo es probable que se represente cuando se otorga el crédito para así evaluar qué seguridad se puede requerir.

- Crédito al consumo para financiar gastos personales o del hogar.
- Crédito empresarial otorgado a empresas y negocios para financiar actividades relacionadas con sus actividades comerciales, como la compra de inventario, capital de trabajo.

Según el plazo de pago:

De acuerdo a diferentes tiempos, los créditos se pueden dividir en corto plazo, mediano plazo y largo plazo. Si bien no existen límites claros para cada uno, la diferencia esencial radica en las funciones económicas que realizarán (Gutiérrez & Peralta, 2021).

Este se determina en función de la cantidad adjudicada al solicitante y la cantidad de tiempo que la empresa esté dispuesta a estipular en el contrato. Ambas partes deberán cumplir con los términos pactados y deberán cobrar y/o pagar el dinero por separado en la fecha pactada en cada término. Los pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales durante el período de cobro.

- El crédito a corto plazo, generalmente con un período de reembolso de hasta un año, se utiliza para satisfacer las necesidades de capital de trabajo a corto plazo.
- El período de reembolso del crédito a mediano plazo es de más de un año y generalmente se utiliza para financiar inversiones a mediano plazo.
- El crédito a largo plazo consiste en intervalos de varios años y se utiliza para inversiones con un periodo de tiempo largo, como proyectos de construcción o adquisiciones importantes.

Cabe señalar que estas clasificaciones pueden variar de acuerdo a las políticas de la institución financiera.

Debido a que las políticas de crédito y cobranza afectan a toda la empresa, deben ser formalizadas e implementadas por la alta dirección. A veces, la responsabilidad de su desarrollo recae en la alta gerencia, pero con más frecuencia, los gerentes de crédito y su personal juegan un papel activo en el desarrollo de políticas, y los jefes de otros departamentos afectados (ventas, finanzas, etc.) también deben intervenir y ser consultados. Dichas normas crediticias se aplican con mayor eficacia cuando todos los directamente afectados participan en la toma de decisiones, es por esto que a continuación se detallará el proceso que se debería seguir para la formulación de una política crediticia.

Iniciando por evaluar la salud financiera de la empresa y su capacidad para otorgar crédito. Toma en cuenta factores tales como su historial de pago, flujo de efectivo y capacidad de endeudamiento. Luego definición del propósito y los objetivos de la política de crédito, además defina los criterios utilizados para evaluar a los clientes para la elegibilidad crediticia. Estos criterios pueden incluir historial crediticio, capacidad de pago, antecedentes comerciales y análisis de riesgo, entre otros.

Por lo tanto, defina la cantidad máxima de crédito otorgada a un cliente en función de la capacidad financiera del cliente y el nivel de riesgo que esté dispuesto a asumir. La especificación de términos y condiciones de crédito, incluyendo tasas de interés, plazos de pago, garantías requeridas y sanciones por incumplimiento.

Procedimientos y políticas vigentes para el seguimiento de los pagos y el cobro de los saldos vencidos y finalmente, establecer un sistema de monitoreo regular para evaluar la efectividad de la política crediticia y hacer ajustes si es necesario. Esto puede incluir el análisis de métricas financieras (como índices de deudas incobrables o períodos promedio de cobro), comentarios de los empleados y comentarios de los clientes.

**Gráfico 1.** proceso de formulación de políticas crediticias



### **Diseño de las políticas de crédito**

Formular políticas de acuerdo a los requerimientos de varios departamentos. Los aspectos de estas estrategias son:

#### **Tiempo**

Esta política dicta el tiempo máximo otorgado a los clientes. Puede y debe ajustarse con frecuencia en función de las condiciones financieras del área geográfica.

## **Plazos**

Al determinar los plazos máximos y mínimos, se debe examinar cuidadosamente lo siguiente:

- términos otorgados por otras empresas similares.
- La inversión requerida en cuentas por cobrar.
- Recursos de financiación disponibles y coste de capital.
- Determinar el porcentaje de crédito que el proveedor es capaz de financiar.
- Ciclo de vida del producto

## **Descuento por pronto pago**

Para establecer esta política, se fija un porcentaje atractivo para los clientes como incentivo para pagar antes del vencimiento de las cuentas por cobrar y conveniente para la empresa.

## **Descuento por volumen**

Estos descuentos se crean para aumentar las ventas y se debe tener cuidado para que sean prácticos para la empresa.

## **Descuentos en determinados artículos**

Estos descuentos se crean para aumentar las ventas de artículos que tienen poca demanda o son de menor calidad. También se pueden aplicar a algunos artículos de consumo complementario, sirviendo como ganchos para que los clientes consuman otros artículos al mismo tiempo.

## **Compra mínima**

Para que una empresa sea rentable, todo negocio que se realice debe contener un beneficio, ya que el proceso de facturación, clasificación, gestión de cuentas, etc.

representan gastos, por lo que en muchos casos se establece un importe mínimo de compra de crédito para cubrir los gastos de gestión del crédito.

### **Investigación de crédito**

Como medida de seguridad, todas las solicitudes deben investigarse de acuerdo con los procedimientos aprobados: a través de un organismo o agencia de investigación autorizado o directamente por la empresa.

### **Intereses moratorios**

También se tienen en cuenta las prácticas de otros negocios que venden artículos similares, ya que a veces pueden causar problemas al entrar en conflicto con los clientes. Por esto se recomienda que estos intereses moratorios se abonen únicamente a las cuentas que hayan sido objeto de un proceso judicial.

### **Crédito comercial**

Esta política se basa en la experiencia de ventas del cliente y el tamaño de las ventas, y luego determina si el cliente recibe un período de pago de 30, 45 o 60 días.

### **Ofertas**

Las ofertas son un precio especial que se otorga a los artículos para su compra en una temporada de baja demanda, o para vender el producto lo antes posible, o quizás como una estrategia para introducir un nuevo producto en el mercado.

### **Visita a clientes**

En algunos casos, estas visitas son necesarias para conocer al cliente, por ejemplo, en cuanto a los sistemas de distribución, su ubicación exacta, el trato a sus clientes, las personas que los gestionan y todo lo que ayude a conocer al solicitante del préstamo.

### **Crédito inicial**

Este es el crédito otorgado a las cuentas nuevas, que generalmente se determina con base en la investigación y actualmente se basa en el flujo de efectivo del cliente.

### **Bonificaciones**

Se pueden otorgar bonos a los clientes, pero siempre en casos excepcionales con el permiso de la gerencia, quien debe realizar un análisis financiero para conocer un porcentaje que no suponga una pérdida para la empresa.

Extensión de préstamo: El incremento se fijará de acuerdo a la forma de pago del cliente, permitiendo determinar nuevas condiciones para los préstamos adicionales, así como los intereses del préstamo que se pueden prestar, siempre asegurando que el cliente pagará.

### **Disminuciones**

El crédito de los clientes se reducirá proporcionalmente en situaciones en las que no paguen sus deudas a tiempo, o si se sabe que la solvencia económica del cliente ha disminuido, o que puede tener problemas para operar como una empresa que los pone en riesgo de pagar sus deudas.

### **Cancelaciones**

El crédito se puede cancelar para los clientes cuando, después de uno o más cortes, aún no cumplen con sus obligaciones a tiempo o se comportan de manera poco confiable, como pagar con cheques sin fondos.

### **Reconsideraciones**

El crédito puede ser renegociado cuando el cliente paga satisfactoriamente su deuda, y los registros comerciales también son altamente satisfactorios, es decir, cuando su comportamiento es confiable para pagar sus deudas.

### **Clasificación de clientes basada en análisis de crédito**

- Buen cliente: Un cliente que está acostumbrado a pagar en la fecha acordada, también conocido como cliente satisfecho.
- Clientes habituales: Clientes que pagan sus facturas fuera de la fecha pactada.
- Clientes malos: Clientes que regularmente incumplen los pagos, no revelan los motivos de la demora y no cumplen sus promesas, también conocidos como clientes morosos.
- Clientes sospechosos: Clientes que no pueden clasificarse como buenos, normales o malos debido a sus antecedentes.
- Clientes Nuevos: Clientes que aún no han hecho negocios con la empresa.

### *Liquidez*

La liquidez se refiere a la capacidad de una empresa para convertir activos en efectivo rápidamente. En el caso de las cuentas por cobrar, la liquidez se relaciona con la capacidad de convertir las ventas a crédito en efectivo de manera oportuna. Estos importes se consideran activos corrientes en el balance de la corporación. Sin embargo, si las cuentas por cobrar no se recuperan dentro de un tiempo razonable, puede afectar la liquidez de la empresa.

Como señala Lamar y Saavedra (2020) la liquidez es una medida de la capacidad de una entidad para cumplir con sus obligaciones con los acreedores en el corto plazo, ya que se refiere a la solvencia de la posición financiera general de una compañía.

Por otra parte, Diaz y Ramon (2021) indican que la gestión de la liquidez juega un papel vital en el éxito financiero de una organización, considerando que, si ésta no puede administrar de manera efectiva sus activos y pasivos, no podrá pagar a los proveedores cuando vencen sus obligaciones.

La tasa de ocurrencia de la liquidez de las cuentas por cobrar está relacionada con el tiempo de recuperación y la tasa de morosidad. Si las cuentas por cobrar se cobran rápidamente, se obtendrá un flujo de efectivo más estable y podrá cumplir con sus obligaciones financieras, como pagos a proveedores o gastos operativos.

Es importante que las organizaciones cuenten con políticas y procedimientos adecuados para administrar las cuentas por cobrar y minimizar las deudas incobrables. Esto puede incluir verificaciones de crédito, monitoreo continuo de pagos pendientes, recordatorios oportunos y acciones de cobro.

Para mantener una buena liquidez, una entidad debe tener un ciclo de conversión de efectivo eficiente, reducir el tiempo promedio de cobro de las cuentas por cobrar y mantener un equilibrio adecuado entre las entradas y salidas de efectivo.

### ***Riesgo crediticio***

El riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de que el prestatario no cumpla con las obligaciones de pago estipuladas en el contrato de préstamo o crédito. Así lo afirma Gutiérrez y Peralta (2021) donde explica que el análisis crediticio es la evaluación de las posiciones de los clientes respaldada por información completa y confiable, y la aplicación de técnicas de valoración para calcular el riesgo de ganancias. Sin embargo, esto implica el riesgo de que la entidad o persona que recibe el crédito no pueda o no quiera cumplir con los pagos establecidos.

Ahora bien, cuando se habla del riesgo de crédito de un accionista en una empresa, generalmente se refiere a una situación en la que un socio utiliza su participación en la empresa como garantía para solicitar un crédito o un préstamo personal.

En cuanto al riesgo de crédito de los socios corporativos, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Antes de extender el crédito a un socio comercial, el prestamista revisará la capacidad de pago del individuo.
- El riesgo crediticio de un miembro puede tener un impacto en la propia compañía, ya que afecta la reputación de la empresa y las relaciones con otros asociados o proveedores.
- En algunos casos, los accionistas pueden ofrecer su patrimonio empresarial o bienes personales como garantía para obtener crédito.

Es necesario evaluar los riesgos asociados al crédito personal de los socios y desarrollar políticas financieras y contratos que regulen adecuadamente estas situaciones, por lo tanto, es importante considerar que el riesgo crediticio de los socios puede variar de un caso a otro. caso. Estructura legal y contractual, entidad de la empresa.

### *Normas de crédito*

Las normas crediticias son los lineamientos y preceptos que establecen las entidades para evaluar la solvencia de los solicitantes y decidir si otorgarles un crédito. Estos estándares ayudan a reducir el riesgo crediticio y aseguran que el crédito se otorgue de manera justa y basada en criterios objetivos (Higuerey, 2007).

Actualmente, uno de los principales riesgos a los que se enfrentan las empresas es el de crédito, el cual se identifica como la posibilidad de que los deudores no puedan hacer frente a los intereses de sus clientes y obligaciones contractuales de capital, incurriendo en pérdidas para la empresa (Zambrano, 2019). A medida que se relajan los estándares crediticios, aumenta la probabilidad de obtener una cuenta incobrable; una vez que estos puntos de referencias crediticias se vuelven más estrictos, disminuye el riesgo de obtener una cuenta incobrable.

Los estándares de crédito pueden variar según la industria. Es importante que sean claros, coherentes y se apliquen de manera justa para evitar cualquier tipo de discriminación o trato injusto de los solicitantes.

Además, las empresas actualizan y ajustan periódicamente sus estándares crediticios para reflejar los cambios en las condiciones del mercado y sus propios objetivos comerciales.

### **Estados financieros**

Las cuentas por cobrar se enumeran como activos corrientes en el balance de una empresa porque se espera que se cobren en un período corto de tiempo (generalmente dentro de un año). Estas cuentas se informan en valor monetario y se registran netas de cualquier provisión o provisión para pérdidas esperadas por deudas incobrables.

- *Valor total de las cuentas por cobrar*: indica el monto total adeudado por el cliente a la empresa antes de que se realicen los ajustes por deudas incobrables.
- *Provisión de cuentas incobrables*: En esta sección se registran estimaciones contables o provisiones para cubrir las pérdidas esperadas que puedan ocasionar las insolvencias. Esta provisión se determina utilizando metodologías y supuestos apropiados, tales como la antigüedad de la cartera, el historial crediticio del cliente y el análisis de la situación financiera del deudor. La provisión para insolvencias reduce el valor neto de las cuentas por cobrar.
- *Valor neto de las cuentas por cobrar*: se refiere al resultado de restar la provisión para insolvencias al total de las cuentas por cobrar. Este patrimonio neto representa la cantidad estimada que la empresa espera recaudar efectivamente de los clientes.

### **Gestión de las cuentas por cobrar**

Como señala Zambrano (2021) este cobro consiste en la recuperación de créditos otorgados por la empresa a clientes que previamente han sido evaluados cualitativa y cuantitativamente para verificar su capacidad de pago.

En síntesis, el cobro es el proceso mediante el cual las empresas encuentran y recuperan los valores no pagados de los clientes o accionistas. Es una parte importante de la gestión financiera de una organización porque garantiza la liquidez y el flujo de caja necesarios para que el negocio funcione y crezca.

Por otro lado, Salinas (2020) afirma que la gestión de recaudación consiste en el avance de acciones y estrategias para lograr el cobro de los valores pendientes. Para que la gestión de estas recaudaciones sea eficaz, se deben considerar las comunicaciones, las relaciones y el entorno comercial.

Recaudar dinero de los socios se refiere a las actividades de la empresa para recuperar los valores que no han sido pagados. Esto puede suceder cuando los miembros de una entidad celebran un acuerdo de deuda o cuando utilizan sus acciones en la

compañía como garantía para obtener un crédito personal. Las mismas estrategias y técnicas de cobro pueden ser utilizadas por la empresa para asegurarse de que los accionistas cumplan con los pagos.

Dentro de la gestión de cobranzas se tiene 3 tipos de recaudación que a continuación se detallan

- Cobranza Administrativa: Este tipo de cobranza se maneja internamente, con demoras de clientes que van de 1 a 90 días, esta se puede gestionar electrónicamente utilizando métodos, procesos y buenas prácticas de recuperación.
- Cobranza Extrajudicial: Cuando la recaudación administrativa no logra el efecto deseado, resultando en la cancelación de la carta de crédito a pesar de que la empresa ha utilizado todos los recursos disponibles, entra en la segunda etapa de este proceso, y la organización encomienda la recuperación de estos valores a una agencia especializada en cobranza. Las empresas especializadas son las encargadas de presentar los procesos judiciales y requieren más tiempo y dinero para su gestión.
- Cobranza Judicial: La incautación de bienes por procesos judiciales suelen ser perjudiciales para las empresas y su capital de trabajo, ya que los costos de ejecución de los embargos judiciales son bastante altos; sin embargo, son necesarios cuando el monto adeudado indica una pérdida considerable para la cartera de inversiones.

La gestión de la cartera se basa en la correcta asignación de recursos. Para lograr una buena administración de estos valores, es necesario establecer cuatro objetivos. El primero sugiere maximizar el valor de la cartera, y el segundo busca lograr el equilibrio ideal de la misma, en tercer lugar, debe estar estratégicamente alineada con el desarrollo del proyecto y, por último, en cuarto lugar, recomiendan la correcta selección de los proyectos en los que se quiere invertir (Zambrano J., 2019).

El actor principal en la gestión es el jefe de dicho departamento y en la mayoría de los casos se segregan en recaudadores. Para tener un buen sistema de gestión se deben considerar tres fases básicas. La primera etapa consiste en acceder a la información

categorizándola para obtener criterios que permitan pasar a la siguiente etapa, la etapa de decisión, donde se encuentran los parámetros que tienen que influir en los criterios de importantes, niveles, pesos y preferencias y finalmente la elección de política, la etapa de control, se realiza el análisis del valor esperado contra los valores reales para analizar la discrepancia entre las metas establecidas por la organización y cuales han sido alcanzadas.

### *Procedimiento, registro, análisis y gestión de las cuentas por cobrar*

Aguilar (2019) plantea que el proceso de crédito comprende tres etapas, a saber: Concesión, Seguimiento y Recuperación.

La **concesión** se refiere al otorgamiento, la evaluación en esta etapa es inherente, y es un paso inicial, luego se continúa organizando los datos recopilados, momento en el cual se determinan las condiciones para la autorización, aprobación, soporte adecuado y pago de la transacción.

En este contexto Chavez y Loconi (2018) propone el registro contable de cuentas por cobrar a clientes u otras deudas comerciales como consecuencia de ventas u otros ingresos de explotación implicaría la realización previa de una serie de controles originados en el sistema.

Estos se pueden resumir como:

1. Establecer y definir listas de precios de venta autorizados y condiciones de aprobación (créditos, descuentos, suministros y cobranzas). Cualquier modificación de condiciones e importes está sujeta a la autorización expresa de la dirección. Al mismo tiempo, se comparan y revisan periódicamente las condiciones y valores reflejados en la facturación.
2. Existe y se prepara una lista detallada de clientes autorizados. Los estándares y procedimientos de aceptación y mantenimiento se reflejarán por escrito (archivo maestro de clientes).
3. Revisar y aprobar la orden de venta del cliente por parte del gerente comercial y de crédito. Para operaciones especiales, se requiere la aprobación de la gerencia. Los documentos de pedido estarán pre numerados para un mejor control y seguimiento.

Desde esta perspectiva, cada entidad debe contar con políticas y procedimientos escritos que sirvan de guía a los usuarios del sector crediticio para evitar el riesgo de recuperación de valor actualmente aplicables para el seguimiento de la cartera, confirmaciones y el deterioro de las mismas. La siguiente tabla que muestra Carrera (2017) es un ejemplo de cómo se debe realizar el programa de actividades para las cuentas por cobrar.

**Tabla 1. Programa de actividades de las cuentas por cobrar**

<b>Responsable:</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>Sugerencia de tesorería</b>	Gerencia general, envía pedidos, convenios y cotizaciones para proceder a la elaboración de facturas y entrega a los clientes, por lo cual la subgerencia de tesorería es la responsable del expediente completo	Documento
<b>Cobranza</b>	Las facturas elaboradas se entregan al encargado de las cobranzas, mediante la factura Da inicio al cobro.	Documento
<b>Cobranza</b>	El encargado de la cobranza en la hora semanalmente el programa de visitas a los clientes, el cuál es entregado a la sugerencia de tesorería para la debida autorización.	Programa
<b>Cobranza</b>	El departamento de cobranzas verifica que los documentos estén en regla para elaborar el reporte de visitas semanales de ruta en base al reporte realizado anteriormente.	Documento
<b>Cobranza</b>	El encargado de cobranza elabora la cartera de clientes semanal.	Cartera
<b>Cobranza</b>	El encargado de cobranzas realiza sellos y firmas de autorización en los almacenes	Factura

<b>Cobranza</b>	El encargado de cobranzas da seguimiento a los tiempos de pagos específicos.	Documento
<b>Subgerencia de tesorería</b>		
<b>Gerencia de finanzas</b>	La subgerencia de tesorería analiza la cartera de clientes e informa semanalmente al departamento Financiero.	Documento
<b>Gerencia general de administración y finanzas</b>		
<b>Cobranza</b>	El encargado de la cobranza al regreso de la ruta realiza reporte de cobros realizados, ir y las actividades efectuadas.	Informe
<b>Cobranza</b>	El encargado de la cobranza recibe Los cheques y procede a depositarlos diariamente en la cuenta de la empresa.	Cheque
<b>Caja</b>	Caja recibe los depósitos y elabora los recibos de caja e informa a la gerencia del ingreso.	Ficha de deposito
<b>Caja</b>	La caja envía recibo elaborado con la coordinación de contabilidad y presupuesto para el registro de ingresos.	Recibo
<b>Cobranza</b>	El encargado de cobranzas realiza conciliaciones de clientes entre el área contable, con copia a contabilidad.	Conciliación

---

**Gerencia  
general de  
administración y finanzas**

**Gerencia de finanzas** Los adeudados con antigüedad serán analizados en conjunto con la gerencia. Factura

**Subgerencia de tesorería**

**Subgerencia de tesorería**

**Gerencia general de administración y finanzas** Las facturas con antigüedad sin que se pueda realizar el cobro se informarán a la gerencia la problemática de los adeudados a fin de buscar la manera de realizar los respectivos cobros. Factura

**Gerencia de finanzas**

**Subgerencia de tesorería** Una vez que se analice las facturas con antigüedad sin poder cobrar se turnará a la gerencia jurídica para el cobro mediante la vía legal. Documento

---

Elaborado por: Anai Ramírez Meza

El **seguimiento** incluye el monitoreo de parámetros, es decir, morosidad, sanciones, refinanciamiento, reestructuración y actualización del historial de la documentación del solicitante para la obtención del crédito.

La **recuperación** es la etapa final del proceso y es el resultado de las optimizaciones de la etapa 1 y la etapa 2 y se espera que se recopile normalmente. Sin embargo, la existencia de cobro de créditos debe ser considerada no sólo por vía extrajudicial, sino en algunos casos también por vía judicial, las cuales deben ser descritas en sus respectivos manuales para obligar a los intervinientes en el proceso a obedecer.

De igual manera Carrera (2017) postula que la implementación apropiada de mejores prácticas para la gestión de crédito y cobranzas, aunque no aseguran, amplían las posibilidades de procesos eficaces de cobro y recuperación de cartera, dentro de las cuales se tiene: La organización, segmentos, procesos, tecnología, medir las causas y reportes.

El termino **organización** incluye la planificación diaria del equipo de cobranza para que trabaje en los asuntos con mayor índice de prioridad. La información requerida debe estar disponible rápidamente, esto significa asignar tareas dentro de los equipos de trabajo, documentar los procedimientos realizados y los acuerdos con los clientes o accionistas, establecer metas internas para un desempeño óptimo.

Los **segmentos** hacen referencia a cuántos fragmentos diferentes se divide la cartera del cliente deudor, a los cuales se les dará un tratamiento diferenciado en cuanto a la gestión de cobranza, y la segmentación debe ser dinámica, lo que significa que se deben cumplir ciertos criterios para que el cliente pertenezca al segmento, Y los clientes entran y salen de ese segmento cuando cumplen o no estos criterios establecidos.

El **proceso** incluye el análisis de los clientes que formarán parte de la empresa, definiendo la fase de gestión de cobranza para cada departamento, el cual debe detallar claramente las tareas a realizar, cuándo se deben ejecutar, quién debe realizarlas y qué se requiere para completar la labor establecida.

La **tecnología** incluye tareas que se pueden realizar a través de un software para que se completen en menos tiempo, y también permite que los departamentos de cobranza enfoquen su tiempo donde aportan más valor, manteniendo un diálogo directo con los clientes.

El **medir las causas** se da porque no todos los retrasos en el cobro de todos los clientes son causados por la misma razón, por lo que es importante entender y actuar sobre estos motivos.

Los **reportes** hacen referencia a que se debe proporcionar a la gerencia informes detallados sobre la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar, el estado de los pagos

de los clientes, el porcentaje de préstamos que aún no se ha gestionado su recuperación, con base en los pasivos del cliente.

### **Indicadores de gestión de cartera**

Los indicadores de gestión de cartera determinan si las políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa son efectivos y si la gestión de las cuentas por cobrar está dando resultados positivos para recuperar el dinero invertido en los préstamos de los clientes. Los indicadores clave de gestión de cartera estudiados incluyen:

#### ***Rotación promedio de cartera***

Este indicador financiero determina la cantidad de tiempo que tardan las cuentas por cobrar en convertirse en efectivo durante un período contable determinado. Especifica las veces en que se renuevan estas cuentas. La rotación de las cuentas por cobrar a clientes es el número promedio de veces que estas cuentas se renuevan durante el período por cobranza y conversión de su saldo a efectivo.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación prom. cartera} = \frac{\text{Ingresos anuales}}{\text{Saldo promedio de cuentas por cobrar}}$$

#### ***Período promedio de cobro.***

El tiempo promedio de cobro indica cuántos días tardan las cuentas por cobrar comerciales en convertirse en efectivo en un período determinado, es decir.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Período de cobranza} = \frac{\text{Saldo de cuentas por cobrar}}{\text{Ingresos promedio diaria}}$$

### ***Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera***

Este indicador nos permite estimar el porcentaje de morosidad en toda la cartera de clientes de la compañía en un periodo de tiempo determinado.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Prom. de incobrabilidad de cartera} = \frac{\text{Saldo de cuentas incobrables}}{\text{Saldo Total de la cartera}}$$

### ***Políticas de crédito y cobranzas***

Chiriani et al (2020) afirman que la aplicación de políticas de crédito y cobranza es fundamental para una gestión eficaz, lo que también facilitará el control administrativo de la organización. La aplicación de la política de crédito es fundamental para la gestión de cobranzas, ya que establecerá otras reglas o regulaciones aplicables (por ejemplo, capacitación continua de los oficiales de crédito, método y lugar de pago, comunicación de estados de cuenta, acción sobre) brindan un gran apoyo.

A partir del criterio explicado anteriormente se puede deducir que la política de crédito y la política de cobranza están íntimamente relacionadas y se complementan. Las políticas crediticias establecen los términos y condiciones bajo los cuales se otorga el préstamo y juega un papel preventivo al evaluar la capacidad del cliente antes de otorgar dicha financiación, mientras que un método de cobranza se enfoca en monitorear y recuperar estos valores y es reactiva al resolver los pagos atrasados y buscar la recuperación.

Cuando se habla de políticas crediticias Oviedo (2016) explica que las empresas deben ser conscientes de los costes tanto financieros como administrativos de gestionar los cobros a medida que vencen las deudas. Es importante tomar medidas para calificar a los clientes como entidades de crédito.

Dentro de este marco se puede afirmar que la política de crédito es un conjunto de pautas establecidas por una empresa para evaluar la capacidad de un cliente para realizar pagos a tiempo y determinar el monto del crédito otorgado. Estas políticas incluyen

criterios como historial crediticio, solvencia financiera, capacidad de pago y términos y condiciones del crédito. El objetivo de estas políticas es minimizar el riesgo crediticio al garantizar que los clientes puedan pagar sus deudas y reducir las pérdidas por deudas incobrables.

En cuanto a las políticas de cobranzas, Mojica (2021) las define a estas políticas como procedimientos destinados a facilitar la recuperación de los flujos entrantes, minimizando el riesgo de impago que podría derivar en problemas de liquidez.

En este contexto las políticas de cobro son pautas para determinar cómo una empresa debe recaudar las cuentas por cobrar y manejar los valores pendientes. Estas reglas incluyen criterios tales como condiciones de pago, acciones a tomar en caso de retrasos y métodos de comunicación con los socios. Los objetivos de esta recaudación es garantizar la cobranza oportuna de los fondos adeudados, mantener la salud financiera de la empresa y preservar las relaciones con los accionistas.

De eso se desprende que las políticas de cobro y crédito de los socios pueden variar según la naturaleza y el contexto de la relación de sociedad. Es común determinar el límite de crédito máximo de un accionista en función de la participación o inversión del mismo en la empresa. Las políticas de cobranza pueden incluir beneficios o descuentos adicionales para los miembros que pagan a tiempo, así como sanciones o penalidades para los que no pagan a tiempo.

### **Evaluación y control de las cuentas por cobrar**

La evaluación y control de cuentas por cobrar se refiere al proceso de monitorear y evaluar el desempeño de las políticas y prácticas utilizadas para administrar y recaudar el dinero adeudado por los clientes y en otros casos de los socios.

Una cartera vencida es una colección de cuentas por cobrar que han pasado su fecha de vencimiento y aún no han sido pagadas por los clientes. Es decir, son aquellos saldos que han superado sus plazos de pago y se consideran saldos pendientes o morosos. En este contexto Mojica (2021) señala que, al momento de otorgar préstamos, las empresas deben contar con políticas efectivas de gestión de cobranza para evitar que los préstamos sean incobrables, es decir, pérdidas, cuando vencen.

Es muy importante que las empresas cuenten con controles internos que les ayuden a mantener a la entidad funcionando bien, mediante estos procedimientos y un seguimiento efectivo de los clientes se puede determinar la liquidez para lograr rentabilidad (Tomalá, 2018).

Además, Chavez y Loconi (2018) señalan que la estimación de cuentas incobrables es la parte de las reclamaciones (un activo financiero) que la Compañía considera como posible inusualidad. La determinación de la cantidad que no se restaura es una práctica basada en los criterios de contabilidad conservadores y que se crea con la expectativa de la carga de los clientes que se estima duda de pago, estas deberían estar expuestos explicando la causa del incumplimiento de valores adeudados.

Esta disposición se lleva a cabo como precaución y refleja adecuadamente la realidad financiera de una organización, ya que no todas las cuentas por cobrar pueden restaurarse por completo. La provisión de no cumplimiento con montos se registra como gastos en el informe de ganancias y pérdidas, lo que reduce el valor neto de estos rubros y afecta la utilidad de la empresa.

Gutiérrez y Peralta (2021) sostienen que el incumplimiento del pago de una deuda u obligación vencida, contraída en una entidad natural (individual) o jurídica se puede considerar un delito. Para determinar esto, es necesario que los documentos contractuales indiquen los términos y la fecha de pago.

El dinero puede tener un impacto negativo o positivo en los flujos de efectivo de la empresa, ya que si la entrada del efectivo se retrasa perjudica el rendimiento de la liquidez. Para controlar estos riesgos, es importante establecer una política de crédito firme, evaluar la solvencia financiera de los clientes y establecer préstamos y términos suficientes.

Una forma de determinar las políticas de seguimiento y control de una cartera es implementar un manual de procedimientos para la gestión eficaz de dicha cartera.

- El programa debe incluir:
- Clasificación de carteras por nivel de riesgo

- Calificaciones de cartera por edad de vencimiento
- Considerando la capacidad de pago, la solvencia de los deudores y de los responsables solidarios, las garantías y el cumplimiento de los plazos pactados, etc., establecer un período de evaluación de la cartera
- Consultar con Centro de Riesgos

### ***Informe de antigüedad de las cuentas por cobrar***

El informe antiguo sobre las reclamaciones es una herramienta que muestra la clasificación de las demandas para el tiempo desde su fecha de vencimiento. Este detalle es útil para evaluar las reclamaciones y tomar decisiones administrativas apropiadas.

Por tal motivo Chavez y Loconi (2018) indica que en el control de crédito debe ser cumplido por el Departamento de Préstamos, que será responsable de monitorear las cuentas por cobrar en relación con: establecer, aprobar y resolver o cancelar un préstamo, análisis de equilibrio, análisis de la deuda por parte de los clientes, Procesamiento del sistema de recolección.

- En primer lugar, se debe clasificar los períodos de tiempo que están en varios niveles en diferentes categorías de acuerdo con la clasificación de tiempo que ha pasado desde la fecha de vencimiento.
- El informe debe indicar las cuentas que solicitan en cada categoría en los reclamos y también preparar un saldo general acumulado.
- Porcentaje de demandas que pueden contener un estimado en relación con los reclamos totales para evaluar el nivel de delito.
- Finalmente, la recopilación de datos debe mostrar medidas y estrategias para la gestión de reclamos y medidas para reducir el riesgo de impostura.

### ***Valorización de la cartera de clientes***

La evaluación de la cartera se refiere al proceso de cuantificación y a la determinación del valor de los clientes existentes de una empresa. Esta valoración es importante porque permite a la organización comprender y estimar la contribución económica que cada cliente representa para la entidad.

En este sentido Guale (2019) explica que se utilizan para evaluar la situación de la cartera en una empresa y también describir razones o condiciones financieras. El objetivo es proporcionar información sobre la toma de decisiones y evaluar la producción económica de una entidad durante un cierto período de tiempo, que se analiza de acuerdo con los aspectos de liquidez, gestión, solvencia y índices de rentabilidad.

Citando a Nardi (2020) afirma que la compañía a corto plazo tiene deuda en relación con la actividad operativa. En su mayor parte, la organización decide financiar con sus proveedores, es decir, las deudas creadas por terceros se hacen principalmente a corto plazo.

La evaluación de la cartera de clientes ayuda a las empresas a tomar decisiones estratégicas, como la asignación de recursos, la segmentación de la cartera, la gestión de la relación con el cliente y la evaluación de rentabilidad de las inversiones de marketing y ventas.

### **Provisión de la cartera**

Se entiende por provisiones de cartera el valor que una empresa considera imposible de recuperar en base al análisis del comportamiento de su cartera y por lo tanto debe ser provisionado. Siempre que una empresa vende a crédito, corre el riesgo de que cierto porcentaje de sus clientes no paguen sus deudas, lo que puede generar pérdidas para la empresa debido a la imposibilidad de recuperar todos los productos vendidos a crédito.

El valor de las ventas a crédito no pagadas por el cliente constituye una pérdida para la empresa y debe reconocerse en los resultados del ejercicio y por tanto debe registrarse como gasto. Las provisiones de cartera, una vez calculadas, reducen el valor de la cartera y se reconocen como gasto.

Métodos de provisión:

*Individual:* Como deducción de las provisiones individuales para deudas dudosas o en mora, se establecerá como gasto razonable un máximo anual del treinta y tres por ciento (1%) del valor nominal de cada deuda con una antigüedad superior a un año.

*General:* Los contribuyentes con contabilidad causal (registrándose a medida que ocurren), cuyo sistema de funcionamiento genere regular y permanentemente crédito a su favor, tendrán derecho a deducir de sus ingresos brutos un porcentaje determinado de su cartera vencida como provisión general para insolvencias o insolvencias.

### **Cartera vencida**

La cartera vencida se refiere a las cuentas por cobrar que han llegado a su fecha de vencimiento, es decir, cuentas que los clientes no han pagado dentro del plazo acordado. Estos importes pendientes se consideran deudores y se encuentran en mora.

Las carteras vencidas se pueden dividir en diferentes categorías o etapas en función del tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento. En general, estas categorías pueden ser: 30 días, 60 días, 90 días o más. Cada categoría puede tener diferentes significados en términos de acciones a realizar y acciones a recopilar.

### **Cuentas incobrables**

La insuficiencia al momento de recolectar valores pendientes se refiere a las cuentas por cobrar, lo que se considera irrecuperable porque es imposible obtener un pago del cliente. También se conoce como un deudor inoperable. Por esa razón Tomalá (2018) menciona que muchas empresas otorgan crédito a los clientes para facilitarles la compra de productos o servicios, pero también corren el riesgo de que los clientes no paguen a tiempo, lo que crea inestabilidad en las cuentas por cobrar.

Para contabilizar las insolvencias se suele utilizar un procedimiento denominado "provisión para cuentas incobrables" o "sistema de pérdidas y ganancias". Este procedimiento implica registrar una estimación de una cuenta que se considera incobrable y reflejar esa estimación en los estados financieros.

El propósito del tratamiento contable de la provisión para cuentas incobrables es reflejar con precisión y prudencia el valor realizable de estos valores por cobrar. Esto significa que se reconoce la posibilidad de que algunas cuentas no se cobren y ajustamos las cifras en nuestros estados financieros para reflejar esta realidad.

En resumen, las cuentas por cobrar juegan un papel fundamental en la gestión financiera empresarial. Además de acceder a efectivo, estas cuentas brindan información crítica para la toma de decisiones estratégicas, fortalecen las relaciones con los clientes y facilitan el acceso a financiamiento adicional. Mantener un control adecuado sobre las cuentas por cobrar es fundamental para garantizar el éxito a largo plazo y la estabilidad financiera de su negocio.

### **Fundamentos Legales**

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

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

De acuerdo al artículo 319 establece que “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

#### **Ley de Compañías**

Por su parte el artículo 1 indica que:

Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil (LEY DE COMPAÑIAS, 2019)

El artículo 2 establece que:

Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.
- La sociedad anónima simplificada (...). (LEY DE COMPAÑÍAS, 2019)

### **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).**

Según el artículo 10, numeral 11:

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (...) La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. (LORTI, 2018)

Por otro lado, el artículo 20 enfatiza que:

La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo. (LORTI, 2018)

Asimismo, el artículo 102 menciona que:

El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros.

Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía.

### **Ley Orgánica de Apoyo Humanitario**

El Art. 1 menciona el objetivo por el cual se creó esta norma de apoyo por tema de pandemia.

La presente Ley tiene por objeto establecer medidas de apoyo humanitario, necesarias para enfrentar las consecuencias derivadas de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, a través de medidas tendientes a mitigar sus efectos adversos dentro del territorio ecuatoriano; que permitan fomentar la reactivación económica y productiva del Ecuador, con especial énfasis en el ser humano, la contención y reactivación de las economías familiares, empresariales, la popular y solidaria, y en el mantenimiento de las condiciones de empleo.

El Artículo 10 menciona:

Créditos productivos para la reactivación económica y protección del empleo en el sector privado. - A partir de la promulgación de la presente Ley, y con la finalidad de evitar la ruptura de la cadena de pagos, reactivar la economía y proteger el empleo, las entidades del sistema financiero nacional, ofrecerán líneas de crédito al sector productivo, de rápido desembolso que incluirán condiciones especiales, tales como: periodos de gracia, plazos de pago y tasas de interés preferenciales.

Las entidades del sistema financiero nacional que a partir de abril de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2020, otorgaren créditos del tipo comercial ordinario, productivo o microcrédito, superiores a 25.000 dólares, a un plazo mínimo de cuarenta y ocho meses, podrán deducirse del impuesto a la renta el 50% del valor de los intereses recibidos por pago de estos préstamos hasta finalizar la operación.

En el caso que, en los créditos concedidos por montos superiores a los 10.000 dólares se incrementare su plazo en al menos doce meses adicionales al plazo original, las entidades del sistema financiero nacional, estarán exentas del pago del impuesto a la renta el 50% del valor de los intereses recibidos en los créditos desde esta modificación de plazo hasta finalizar la operación (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020).

### **Norma Internacional de Contabilidad 1**

La NIC 1 menciona en su párrafo 13 que:

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

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **Diseño de la Investigación**

Para el desarrollo de este trabajo de estudio se implementó el diseño de investigación descriptivo, puesto que, se describen procesos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa, detallando métodos, características y elementos del objeto de estudio mencionado, permitiendo dar a conocer la situación mediante un análisis al realizar una comparación entre dos Estados financieros de diferentes periodos.

Para complementar el diseño determinado, se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo, es decir, un enfoque mixto, porque se analizaron datos numéricos, considerando los Estados Contables presentados por la empresa, por ende, para esta información el análisis fue cuantitativo, así mismo se realizaron observaciones cualitativas a los datos obtenidos de la entrevista realizada a la población de la investigación.

Así mismo, se implementó el diseño no experimental longitudinal, considerando que no hubo una intervención directa en los Informes Financieros de la empresa, en los cuales se detallaban las cuentas por cobrar, debido a que solo se observaron los datos sin realizar una modificación, para posteriormente ejecutar una comparación que permita conocer de mejor manera la variable de estudio.

### **Métodos de la Investigación**

#### ***Deductivo***

La investigación al utilizar un enfoque cualitativo cuenta con el método deductivo, el cual permite conocer las teorías de diversos autores que aportan con sus investigaciones al presente trabajo, determinando argumentos que permitan conocer la variable de estudio.

#### ***Inductivo***

El enfoque cualitativo aporta con el método inductivo, el cual permite realizar análisis e interpretar los sucesos relacionados con las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, tales como entrevista y guía de entrevista, considerando para su ejecución a las personas con una alta influencia en la

empresa y que tengan los conocimientos necesarios para aportar información a la investigación.

### ***Bibliográfico***

El método bibliográfico aportó al trabajo mediante la indagación de diferentes fuentes de información, tales como libros, artículos científicos y tesis de cuarto nivel, de esta manera se obtuvo información relevante para la investigación, estas sirvieron como bases teóricas que sustentan el trabajo realizado.

### **Población y muestra**

La población determinada para la investigación está centrada en los trabajadores del departamento financiero de la empresa, quienes desempeñan el cargo de créditos y cobranzas, por este motivo al tratarse de una población finita, es decir, dos personas, no se implementó una muestra censal, por ende, se escogió a la totalidad de la población para realizar la entrevista.

**Tabla 2. Población a entrevistar**

Número	Departamento	Cargo	Cantidad
<b>1</b>	Gerencia	Gerente	1
<b>1</b>	Secretaría General	Secretaria	1
<b>Total</b>			<b>2</b>

*Fuente:* Empresa TRANCISA

### **Recolección y procesamiento de datos**

#### ***Entrevista***

Se consideró la utilización de la técnica de la entrevista al tener un enfoque cualitativo con un método inductivo, para que mediante la aplicación del instrumento antes mencionado a la población establecida se obtenga información cualitativa y relevante para la investigación. Este mecanismo aporta en la indagación, puesto que, se obtiene opiniones de forma directa con personal de la empresa.

#### ***Guía de entrevista***

Se desarrollaron preguntas que permiten conocer a profundidad la situación de la compañía, específicamente conocer el manejo de la cartera, sus componentes y el proceso

que realizan con estas. La guía de entrevista fue realizada al personal encargado de créditos y cobranzas de la empresa, este instrumento permitió obtener datos directos y veraces por parte de quienes tienen la información necesaria acerca de las cuentas por cobrar de la entidad y que se encargan de la gestión de las mismas.

## **CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Análisis de datos**

#### **Resultado y análisis de las preguntas de la entrevista al gerente de la compañía**

##### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA TRANSCISA S.A.**

#### **¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas establecidos formalmente?**

El gerente manifestó que actualmente sí cuentan con la política, pero no formalmente, los aportes de administración se cobran diario.

#### **¿Cómo está estructurado su departamento de cobranza?**

“El departamento sigue un proceso que comienza con la autorización de gerencia y pasa al departamento de secretaría para que haga el cobro respectivo” manifiesta el Gerente.

#### **¿La compañía lleva un control adecuado de las cuentas pendientes de cobro con respectivas fechas de vencimiento?**

El gerente alega que “sí está establecido de un sistema contable que se tiene para poder verificar cuando vence el crédito”.

#### **¿Cree usted que las políticas de cobranza actuales afectan la liquidez de la compañía de Transporte?**

El gerente afirmó que sí, ya que si se retrasa los cobros obviamente retrasa lo que es la política de transporte dentro de la compañía que va de la mano con lo administrativo.

#### **¿Cuáles son las principales dificultades o desafíos que enfrenta la gestión de cuentas por cobrar como efecto de la pandemia?**

“Bueno en la pandemia nosotros las dificultades fue de que no se podía trabajar obviamente pudimos tener ingresos para lo que es el acto administrativo ni de gastos de mantenimiento de vehículos por lo tanto nosotros tuvimos que hacer un nuevo plan de ingresos pudimos salir adelante” expresó el gerente.

**Debido al impacto de la epidemia, ¿existen medidas temporales o ajustes en la política de recaudación? ¿Qué son y cómo funcionan?**

“Bueno sí, sí hubo políticas de ajuste de lo que es el acto administrativo tuvimos que reducir lo que es sueldos de empleados, se trabajó por la camiseta” manifestó el gerente.

**¿Ha notado que la pandemia ha llevado a un aumento en los casos de deudas incobrables? Si es así, ¿Cómo se resolvió este problema?**

“No aquí en este sentido todos arrimamos el hombro y como somos accionistas de esta compañía todos tuvimos que esforzarnos y ponernos al día” dijo el gerente, es decir se redujeron gastos y todos los accionistas colaboraron con lo que les correspondía para estar al día en obligaciones.

**¿Qué medidas existen para mantener una comunicación efectiva con los clientes y garantizar el cobro del dinero adeudado?**

El gerente manifiesta que las medidas que se tomaron en su momento abordaban los puntos sobre tratar de ayudar al socio dando facilidades sea el costo diario, semanal o quincenal.

#### **Análisis de la entrevista**

Luego de esta entrevista al Gerente de la compañía se pudo determinar que existen falencias en la gestión de cobranzas comenzando por no designar un departamento destinado a la cobranza y recuperación de valores, ya que como explica el Gerente solo se recauda el valor que corresponde y se envía a secretaría, el cobro de algún otro rubro que se concluya en junta de accionistas solo constará por resolución, asimismo el crédito solo se ha otorgado a los accionistas y no poseen políticas crediticias ni se provisiona un valor de cuentas por cobrar, además de que se arrastran valores incobrables.

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA GENERAL DE LA COMPAÑÍA TRANSCISA S.A.**

**¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas establecidos formalmente?**

la empresa así formalmente no cuenta con política, pero sí se lleva por ejemplo un registro de los socios que hacen préstamos o personas de afuera y se le da un plazo o si pueden dejar cheques también a fecha para que para que se pueda cobrar esas los créditos.

**¿Cómo está estructurado su departamento de cobranza?**

Se tiene un recaudador en el control de Chulluipe y para las personas del CEMA.

**¿La compañía lleva un control adecuado de las cuentas pendientes de cobro con respectivas fechas de vencimiento?**

Respecto de fecha de vencimiento o sea una fecha específica no pero sí por ejemplo se le da por ejemplo a dos tres meses, dependiendo el socio porque algunos son de afuera entonces a ellos se les puede dar un poco más de plazo.

**¿Cree usted que las políticas de cobranza actuales afectan la liquidez de la compañía de Transporte?**

No se cree que afecte porque o sea si se lleva un seguimiento de las de las políticas que se tiene como se menciona al principio sí se pueden cobrar a las accionistas los las deudas que tienen

**¿Cuáles son las principales dificultades o desafíos que enfrenta la gestión de cuentas por cobrar como efecto de la pandemia?**

Afectó bastante porque como todo el sector se paralizó entonces usted sabe que estoy aquí el diario el transporte es diario entonces la mayoría de los accionistas quedaron aparte que endeudado toda la vida ellos viven endeudados porque sacan sus carros nuevos entonces en el momento de la pandemia no podían pagar sus cuentas entonces obviamente ellos no podían trabajar y tampoco podían cubrir las cuentas que tenían con la compañía. SE CONTRADICE CON LO QUE MANIFESTO EL GERENTE

**Debido al impacto de la epidemia, ¿existen medidas temporales o ajustes en la política de recaudación? ¿Qué son y cómo funcionan?**

Ya lo de la pandemia sí se vio afectado Y si hubo uno aquí por ejemplo se cobra lo que es esta tarjeta diaria entonces esas tarjetas por ejemplo se cobra un valor de \$20, se hizo un análisis del presupuesto y se bajó el presupuesto para que la tarjeta ya no cueste 20 sino 10, Entonces ya se bajó eso Y eso se les dio un alivio a los accionistas porque en esos tres meses que no hubo transporte, estaban atrasados

**¿Qué estrategias se han implementado para minimizar el impacto de la morosidad o la falta de pago en las cuentas por cobrar?**

Bueno aquí como te digo se cobra lo que es tarjeta diaria estas tarjetas sirven para que los buses puedan manejar en la ruta, entonces por ejemplo si alguien tiene una cuenta por cobrar y se ha atrasado por A o B motivo, ya se le ha llamado, ya se le ha esperado todo si ya no cancela que se le hace aquí como empresa es no darle un turno y ya no pueden laborar.

**¿Ha notado que la pandemia ha llevado a un aumento en los casos de deudas incobrables? Si es así, ¿Cómo se resolvió este problema?**

Los accionistas estaban full endeudados, la mayoría, se les ayudo dando prestamos con bajo interés y puedan cubrir las deudas con los bancos.

**¿Qué medidas existen para mantener una comunicación efectiva con los clientes y garantizar el cobro del dinero adeudado?**

La mayoría se les da el préstamo a los socios, ellos siempre les tocan venir a reuniones o a la vez tomar con lo que como gerente es lo que hace primero por ejemplo si alguien se ha pasado el plazo, lo primero que él hace es llamarlo y preguntar por qué se ha atrasado el socio y si ya no hay una respuesta favorable se le Envía un memo, ya que la mayoría son de la Sierra se les comunica por vía telefónica o mensaje antes de quitarles el turno.

**Análisis de la entrevista a la secretaria**

Como resultado de esta entrevista se puede deducir que existe una gestión de cobranza, sin embargo, la cual se aplica de manera empírica y está desorganizada a tal punto que no existe un departamento ni un personal destinado a la cobranza y recuperación de la cartera, pero se podría optimizar aplicando políticas crediticias y de cobranzas, estipuladas por un personal destinado a la recuperación de estos valores.

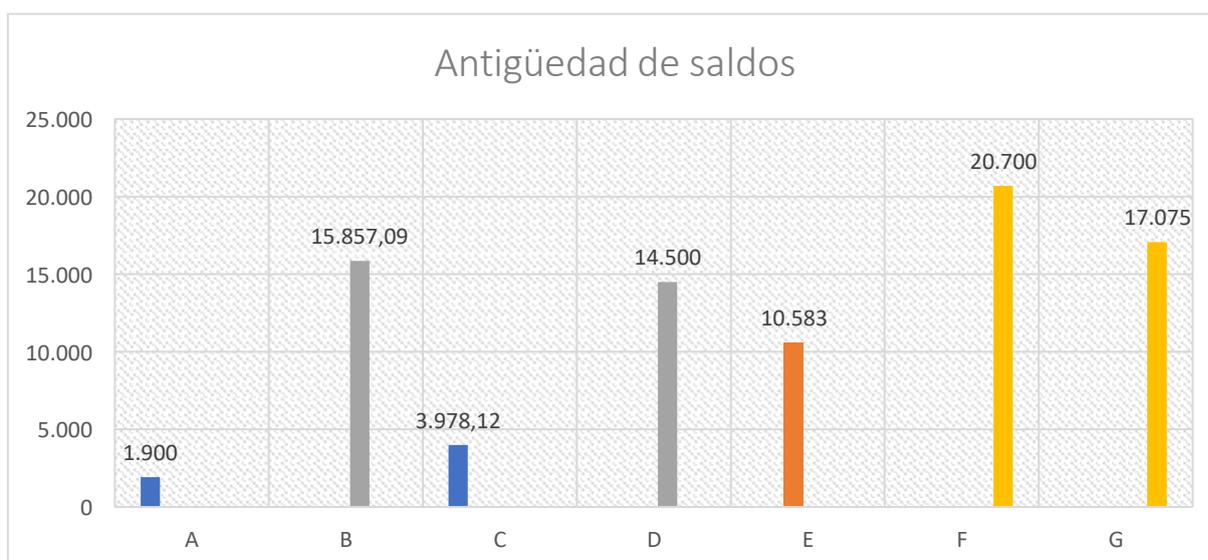
## Antigüedad de saldos

**Tabla 3.** cedula de antigüedad de saldos

Socios	Deuda	Fecha Vencimiento	Fecha			
			1-30	31-60	61-90	90 a más
Socio A	1.900,00	25/11/2022	1.900,00			
Socio B	15.857,09	11/09/2022			15.857,09	
Socio C	3.978,12	05/11/2022	3.978,12			
Socio D	14.500,00	23/09/2022			14.500,00	
Socio E	10.583,00	12/10/2022		10.583,00		
Socio F	20.700,00	20/11/2021				20.700,00
Socio G	17.075,00	15/02/2022				17.075,00
<b>TOTAL</b>	<b>84.593,21</b>		<b>5.878,12</b>	<b>10.583,00</b>	<b>30.357,09</b>	<b>37.775,00</b>

Fuente: TRANSCISA S.A.

**Gráfico 2.** Antigüedad de saldos



Para realizar el informe de antigüedades de saldos de la cartera del periodo de análisis (2021 a 2022) se realizó un corte al 1 de diciembre del 2022, del cual se determinó que de la cartera total, el 45% conformados por los socios F, G y B son el grupo que tienen saldos pendientes con una mayor antigüedad de 90 a más días, seguido de los socios B y D con un 36% pasando de 60 a 90 días, el 13% tiene una antigüedad de 31 a 60 días la cual tiene más posibilidad de recuperar y por último con menos antigüedad de hasta 30 días se tiene un 7%. Estos retrasos en los pagos que no son solo aportaciones sino valores pendientes de pago por la adquisición de repuestos o servicios que presta la

compañía, se da mayormente en accionistas que no residen en la provincia y por tanto la compañía ve esto como un factor para la incobrabilidad de estos valores.

### **Análisis de cuentas por cobrar**

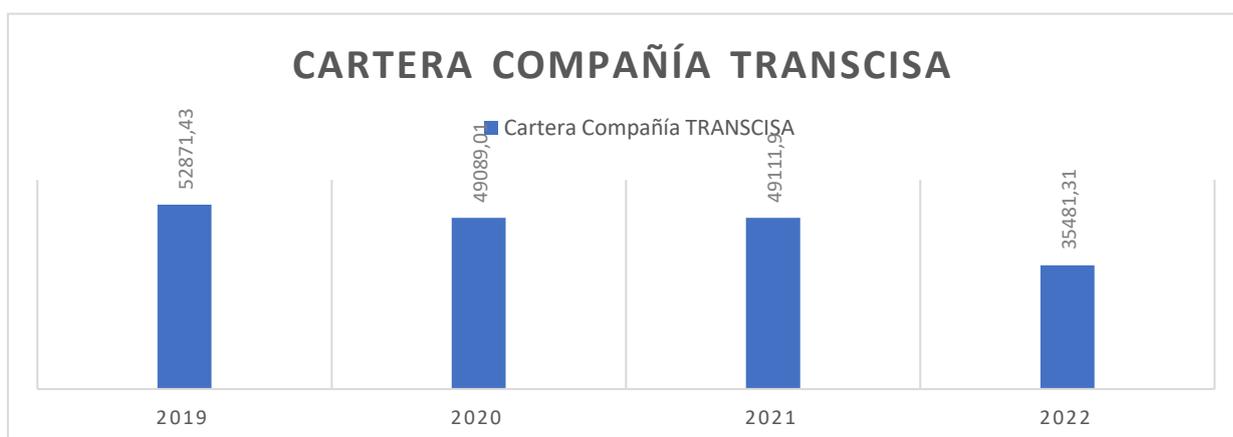
Para el análisis de cuentas por cobrar se debe extraer los valores de los estados financieros desde el año 2019 antes de pandemia, 2020 el año que se dio la pandemia, luego 2021 y 2022 años post pandemia donde se observará que cambios que existieron en el transcurso de esos años, se focalizará la atención en los años post pandemia para examinar como se realizó la gestión de recuperación de cartera post pandemia.

**Tabla 4.** Comparación de los estados financieros de TRANSCISA S.A.

<b>Descripción</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>ESF</b>				
Cuentas por cobrar	<b>52.871,43</b>	<b>49.089,01</b>	<b>49.111,90</b>	<b>35.481,31</b>
Relacionadas	55.301,30	50.982,44	54.465,58	29.308,43
No relacionadas	-	-	-	-
<b>EFE</b>				
(Incremento)				
Disminución en				
cuentas por cobrar	2.430,28	1.893,43	5.353,68	(6.172,88)
clientes				

Elaborado por: Anai Ramírez Meza

**Gráfico 3.** cartera de la compañía TRANSCISA S.A.



Elaborado por: Anai Ramírez Meza

En esta tabla comparativa se observa cómo se desglosa la cartera de cuentas por cobrar de cada año en donde se observa los valores relacionados, no relacionados y si hay incremento o disminución, antes de pandemia con un valor considerable, en pandemia incrementa la cartera y luego post pandemia hay una disminución.

**Tabla 5.** Análisis de cuentas por cobrar TRANSCISA S.A.

<b>Descripción</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>(2021-2022)</b>	
Cuentas por cobrar	49.111,90	35.481,31	(13.630,59)	(28%)

Elaborado por: Anai Ramírez Meza

Según el análisis realizado se puede observar que la cartera de la compañía entre los años 2021 y 2022 disminuyó en un 28% es decir, en términos monetarios de \$49.111,90 a \$35.481,31 dando una diferencia (\$13.630,59), debido a que se tomaron medidas para que la cartera no incrementara, sin embargo, no se dio solución a la recuperación de estos valores, por lo que se debe considerar la implementación de políticas de cobranzas, ya que actualmente no se brindan créditos a ningún accionista.

Hay que recalcar en el año 2018 esta entidad fue objeto de estudio y sometida a un control de las cuentas por cobrar en donde se encontraron falencias en la gestión de la cartera por lo cual se sugirieron algunas recomendaciones como la aplicación de políticas de cobranzas, las cuales se ejecutaron por un tiempo, sin embargo, como última instancia se procedió a ya no otorgar créditos y consigo la eliminación de dichas políticas.

### **Análisis de las prácticas en la gestión de créditos y cobranzas**

No existe una organización, ni personal encargado de los cobros, así mismo las funciones se realizan como ellos consideran conveniente realizarlas, en cuanto a la organización de tareas se debe gestionar diariamente, pero no se documentan los trámites que se realizaron en el día y/o acuerdos que se manejan con choferes o accionistas, es de gran importancia dar mayor prioridad a la información que se necesita de manera inmediata. La cartera de clientes no se ha dividido con base a la segmentación, sin embargo, fue necesaria la recolección de información de valores pendientes de algunos accionistas para el desarrollo de este análisis debido que uno de los puntos al momento de analizar una cartera de cobranza es que se debe segmentar, los de mayor mora y los de menor tiempo, ya que esto permite ingresar y retirar clientes cuando cumplen o no con los criterios establecidos.

Primero se deben analizar los clientes que formarán parte de la cartera, se debe determinar el proceso a implementar en la gestión de facturación, no solo basta con llamar a los accionistas, también se puede enviar correos electrónicos y visitar a los domicilios tratando de que cancelen deudas con la empresa.

La compañía posee un software contable, pero este no es utilizado de la mejor manera en lo que respecta a las cuentas por cobrar. Así mismo, no se realiza un estudio individual de las razones por las cuales los clientes se atrasan en los pagos, sin embargo, se deben medir los motivos del porque se atrasan en sus obligaciones a cancelar, debido a que no todos los deudores tienen los mismos motivos de atraso. No se realiza un informe detallado de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar, para un mejor funcionamiento se debe entregar un reporte detallado, este puede ser desglosado por rango de días desde que finalizó la factura, porcentaje de ventas y manejo, desglosando por cada cliente obteniendo el valor total de su deuda.

## **Discusión**

Como resultado de esta investigación se pudo concluir que es necesaria la existencia de un departamento con personal que se dedique a la gestión de créditos y cobranzas en la entidad, y que existen antecedentes sobre este tema en la empresa pero no se ha dado la debida importancia afectando así el rendimiento del efectivo en la compañía, existen valores incobrables, que no se provisionaron en su debido momento ni se ha realizado alguna gestión para recuperar al menos una parte de ésta, posterior a esto continúa el tema de pandemia que provocó paralización de las actividades en todos los sectores y como consecuencia no había como pagar las cuotas accionistas y en definitiva valores pendientes de otros servicios que presta la entidad. Se tomaron medidas para disminuir los valores de las cuotas a pagar, esto hizo que la cartera no aumentara, sin embargo, esto no dio solución para la recuperación de dichos valores por esa razón en los estados financieros muestra una disminución en las cuentas por cobrar, pero siguen valores pendientes de cobro.

Con respecto al análisis de Gutiérrez y Peralta (2021), los efectos de la falta de utilización y actualización de las políticas de crédito afectan en la recuperación de cartera, al no analizar de manera correcta a los sujetos de crédito y no determinar los límites y responsabilidades del deudor en el contrato de forma clara, por otra parte, la flexibilidad de la entidad ante los retrasos de los clientes con los pagos puede generar problemas

para recuperar la cartera en un plazo determinado, pero estas no determinan la recuperación de las mismas, de manera similar ocurre en los hallazgos encontrados en la compañía de transporte, esto debido a que no se hace un análisis crediticio del accionista ni se prevé a través de una provisión de cuentas incobrables.

Por otra parte, Zambrano (2019) mencionó se logró identificar que la compañía poseía herramientas tecnológicas de gestión con las cuales le permitían trazar los procesos, lo que hace accesible la información de primera mano del estado de gestión de cartera, por lo cual con el uso adecuado de esta herramienta se podría lograr mejorar los indicadores de gestión y recaudo de la cartera en mora, de igual manera se encontró que la compañía posee un sistema contable, sin embargo esta no se la está aprovechando al máximo ya que no se obtiene la información precisa para la recuperación de estos rubros.

Con base en resultados de Tomalá (2018) se demuestra que las Cuentas por Cobrar afectan a la liquidez de la compañía de transporte; situación similar se dio en la compañía TRANSCISA ya que al estar vencida la cartera no existe liquidez ni flujo del efectivo, por tal motivo se deben considerar medidas que cuenten con una gestión de cobranzas eficiente, políticas de crédito y cobranza, con el fin de que no genere malestar en la liquidez y desarrollo de la compañía.

## **Conclusiones**

Con la información recolectada, se obtuvo como resultado de la gestión de cobranzas entre los años 2021 y 2022, a pesar de no tener políticas formalmente establecidas, se han tomado medidas para que las cuentas por cobrar no incrementen en gran medida como en pandemia (2020 a 2021) que hubo un incremento de la cartera en un 0.04%, sin embargo, no se ha procedido a la recuperación de estos valores.

Han existido cambios significativos en los estados financieros antes y después de pandemia, particularmente después de pandemia hubo un pequeño incremento del 0.04% las cuentas por cobrar en los años 2020-2021, sin embargo, entre los años 2021-2022 hubo una disminución favorable de estos valores de 28% a beneficio de la compañía.

Entre los años 2019 a 2022 ha existido una disminución del 33% y a pesar de que por motivos de pandemia se tomaron medidas para que la cartera no aumente, no se ha trabajado en la recuperación de valores incobrables que se arrastra de años anteriores y esto se debe a que no hay un departamento que se dedique a la planificación y ejecución de la misma, además de que no existen políticas de crédito y cobranzas.

## **Recomendaciones**

Se deben implantar las herramientas necesarias que ayuden a la gestión de cobro, y la evaluación de los análisis financieros permitirá evaluar con eficiencia y eficacia las cuentas y a su vez se podrá recuperar la cartera vencida, esto permitirá que no retrase ni afecte en la liquidez de la compañía de transporte.

La cooperativa de Transportes TRANSCISA S.A debe aplicar políticas crediticias y de cobranzas para la recuperación de valores pendientes y que permita a la compañía expandir su público objetivo, así como también la aplicación de indicadores de gestión de cartera y mejorar así el flujo de efectivo de la empresa.

La Compañía de transportes TRANSCISA S.A, con la información proporcionada, debe asignar un presupuesto para crear un departamento de cobranza, con el objetivo de que se realice la correcta gestión y se recupere la cartera de Cuentas por Cobrar.

## Referencias

- Aguilar, A. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI S.A.* Guayaquil, Ecuador:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51797/1/TESIS%20ARTURO%20CUENTA%20POR%20COBRAR%202020.pdf>.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud.* Colombia:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf>.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015.* Guayaquil, Ecuador:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>.
- Chavez, Y., & Loconi, J. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA FERRONOR SAC, 2015. PROPUESTA DE MEJORA.* Chiclayo:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL\\_ChavezFernandezYsela\\_LoconiLeonJenny.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf).
- Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017 Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017.* Asunción, Paraguay: <http://scielo.iics.una.py/pdf/uca/v7n1/2409-8752-uca-7-01-23.pdf>.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.* Ecuador: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
- Díaz, P., & Ramón, J. (2021). *CICLO DE CONVERSIÓN DEL EFECTIVO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL.* Lima, Perú:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v29n59/1609-8196-quipu-29-59-43.pdf>.
- Guale, M. (2019). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018.* La Libertad, Ecuador:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4967/1/UPSE-TCA-2019-0053.pdf>.
- Gutiérrez, S., & Peralta, A. (2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovia, S.A. de la ciudad de Estelí durante el primer semestre del año 2020.* Estelí, Nicaragua:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf>.
- Higuerey, A. (2007). *Administración de Cuentas por Cobrar.* Venezuela:  
[http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anhigo/guias\\_finanzas1\\_pdf/tema5.pdf](http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anhigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf).
- Lamar, J., & Saavedra, M. (2020). *ESTRATEGIAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE MASERCLISA S.A, 2019.* Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55042/1/TESIS%20FINAL%2845%29.pdf>.

- LEY DE COMPAÑIAS. (2019). *LEY DE COMPAÑIAS*. Ecuador:  
[https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley\\_de\\_companias.pdf](https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf).
- LORTI. (2018). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Ecuador:  
<https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>.
- Mojica, J. (2021). *ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL DEL CANTÓN LA LIBERTAD*. La Libertad, Ecuador:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5922/1/UPSE-PAE-2021-0003.pdf>.
- Montesdeoca, M. (2015). *LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LA CARTERA VENCIDA EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA*. Ambato – Ecuador:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17538/1/T3271ig.pdf>.
- Nardi, E. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y pagar en la empresa MAN-SER SRL*. Córdoba: <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/20287/TFG%20-%20NARDI%20EMILIANO.pdf?sequence=1>.
- Ortiz, R. (2021). *Incidencia del control Interno en la gestión de cartera de una empresa industrial de la ciudad de Cuenca basado en el informe COSO 2013*. Cuenca - Ecuador:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20190/1/UPS-CT009082.pdf>.
- Oviedo, M. (2016). *ANÁLISIS DE LA CARTERA Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA AGROCONFISA DE LA CIUDAD DE PASAJE*. Machala, Ecuador: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8081/1/TTUACE-2016-AE-CD00075.pdf>.
- Primicias. (junio de 2020). *El 31% de las empresas ha tenido dificultades para pagar créditos*. Obtenido de Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-creditos-dificultades-pago-pandemia-ecuador/>
- Salinas, J. (2020). *LA GESTIÓN DE COBRANZAS FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA DE LA EMPRESA CASAPLAN MOTORPLAN S.A. DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA*. La Libertad, Ecuador:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5476/1/UPSE-TAE-2020-0076.pdf>.
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. LIMA, PERÚ:  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20AÑO%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Tax Service & TFC Consultores Corporativos. (junio de 2020). *¿COMO AFECTA EN LA CONTABILIDAD EL COVID-19?* Obtenido de Tax Service & TFC Consultores Corporativos: [https://www.tfc.com.ec/uploads/noticia/adjunto/670/BOLETIN\\_-\\_COMO\\_AFECTA\\_EN\\_LA\\_CONTABILIDAD\\_EL\\_COVID\\_19.pdf](https://www.tfc.com.ec/uploads/noticia/adjunto/670/BOLETIN_-_COMO_AFECTA_EN_LA_CONTABILIDAD_EL_COVID_19.pdf)
- Tomalá, G. (2018). *CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES TRANSCISA S.A., CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2017*. LA LIBERTAD – ECUADOR:



# APENDICE

## Anexo 1. Modelo de entrevista

Objetivo de la Entrevista: analizar la situación económica financiera de la compañía a través de la entrevista con la finalidad de conocer sus políticas de cobranza.

Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: Anai Ramírez Meza

- 1) ¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas establecidos formalmente?  
\_\_\_\_\_
- 2) ¿Cómo está estructurado su departamento de cobranza?  
\_\_\_\_\_
- 3) ¿La compañía lleva un control adecuado de las cuentas pendientes de cobro con respectivas fechas de vencimiento?  
\_\_\_\_\_
- 4) ¿Cree usted que las políticas de cobranza actuales afectan la liquidez de la compañía de Transporte?  
\_\_\_\_\_
- 5) ¿Cuáles son las principales dificultades o desafíos que enfrenta la gestión de cuentas por cobrar como efecto de la pandemia?  
\_\_\_\_\_
- 6) Debido al impacto de la epidemia, ¿existen medidas temporales o ajustes en la política de recaudación? ¿Qué son y cómo funcionan?  
\_\_\_\_\_
- 7) ¿Qué estrategias se han implementado para minimizar el impacto de la morosidad o la falta de pago en las cuentas por cobrar?  
\_\_\_\_\_
- 8) ¿Ha notado que la pandemia ha llevado a un aumento en los casos de deudas incobrables? Si es así, ¿Cómo se resolvió este problema?  
\_\_\_\_\_
- 9) ¿Qué medidas existen para mantener una comunicación efectiva con los clientes y garantizar el cobro del dinero adeudado?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores
Análisis de la cartera de la compañía de transporte de pasajeros en buses interprovincial TRANSCISA S.A, cantón salinas, provincia de santa elena, año 2021 - 2022	¿De qué manera afectó el tema de postpandemia en la gestión de crédito y cobranzas en la cartera de la compañía TRANSCISA dentro de los años 2021 y 2022?	<p><b>General</b></p> <p>Evaluar la gestión de cobranzas, mediante el análisis de las cuentas por cobrar y los indicadores de gestión de cartera para la recuperación total de la cartera de la compañía TRANSCISA S.A.</p>	Cuentas por cobrar	Cartera de cuentas por cobrar	<p>Crédito</p> <p>Cobranzas</p> <p>Liquidez</p> <p>Riesgo Crediticio</p> <p>Normas de Crédito</p>
	<p><b>Sistematización</b></p> <p>¿Cómo se llevó a cabo la gestión de cobranzas en los años 2021 - 2022?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>Identificar la presencia de políticas de crédito y cobranzas dentro de la empresa</p>		Gestión de las cuentas por cobrar	<p>Políticas crediticias en las empresas</p> <p>Procedimiento, registro, análisis y gestión de las cuentas contables por cobrar</p>
	<p>¿Qué cambios han existido en los estados financieros en relación a las cuentas por cobrar entre los años 2021 – 2022?</p> <p>¿Qué tan eficiente fue la gestión de procedimientos de recuperación de cartera en años anteriores?</p>	<p>Analizar los procedimientos de recuperación de cartera de años anteriores de la empresa y los indicadores de gestión de cartera</p> <p>Comparar estados financieros de los años 2021 – 2022 de la empresa.</p>		Evaluación y control de las cuentas por cobrar	<p>Informe de antigüedad de las Cuentas por Cobrar</p> <p>Valorización de la cartera de clientes</p> <p>Cuentas incobrables</p>

### Anexo 3. Ejercicio sobre indicadores de gestión de cartera

	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Rotación promedio de cartera</b>	$\frac{\text{Ingresos anuales}}{\text{Saldo promedio de cuentas por cobrar}}$	$\frac{104890,30}{42296,61} = 2.48$	$\frac{202808,35}{42296,61} = 4.79$
<b>Periodo promedio de cobro</b>	$\frac{\text{Saldo de cuentas por cobrar}}{\text{Ingresos promedio diaria}}$	$\frac{49111,90}{427,3592} = 114.91$	$\frac{35481,31}{427,3592} = 83.02$
<b>Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera</b>	$\frac{\text{Saldo de cuentas incobrables}}{\text{Saldo Total de la cartera}}$	$\frac{5353,68}{84593,21} = 0.063$	$\frac{6172.88}{84593,21} = 0.072$

**Elaborado por:** Anai Ramirez

#### **Rotación promedio de cartera**

El total de los ingresos de la Compañía TRANSCISA S.A., para el año 2021 sumaron \$104.890,30 y el en 2022 \$202.808,35; al aplicar el índice de rotación promedio de cartera, el cual indica el tiempo que la empresa tarda en cobrar a sus clientes, se determina que la cartera de la entidad al 2021 estaba rotando 2,48 veces al año mientras que para el 2022 en 4,79 veces al año, punto muy importante a tomar en cuenta ya que de 2021 a 2022 ha incrementado la rotación de la cartera, esto quiere decir que la entidad está tardando demasiado tiempo en convertir en efectivo sus Activos Financieros.

#### **Periodo promedio de cobro**

El índice de período de cobranza también indica el tiempo que la entidad tarda en recuperar sus Cuentas por Cobrar, pero de manera más específica, en días, lo ideal es que las empresas tarden entre 30 o 60 días en cobrar a sus clientes o en este caso a sus accionistas, lo que se evidencia que la Compañía TRANSCISA S.A. está tardando para cobrar sus valores pendientes de recaudación aproximadamente 83 días en 2022 en comparación con el 2021 que llevaba 115 días, esto es un plazo prolongado de días, lo cual comparado con políticas de crédito normalmente estipulado menciona un plazo de crédito de 90 días, significa que algo no funciona de manera adecuada, las gestiones de cobranza no están resultando efectivas y los clientes están tardando más días en cancelar sus deudas.

#### **Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera**

El promedio de incobrabilidad de la cartera de la Compañía TRANSCISA S.A, al año 2021 fue del 6,3% y al año 2022 del 7,2% del total de la cartera. Cabe mencionar que la entidad no ha provisionado el 1% de la cartera en períodos anteriores, lo cual ha sido un factor que ha influido en la ineficiencia para recuperar o salvar aquellos valores incobrables de la cartera vencida.

Anexo 4. Estado de Situación Financiera de la Compañía TRANSCISA S.A del año 2022

 <b>SUPERINTENDENCIA</b> DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS	RAZÓN SOCIAL	COMPañIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL "TRANSCISA" S.
	DIRECCIÓN	AV 12 Y CALLE 5 MANZANA 4 No. S.9 BARRIO:
	EXPEDIENTE	72662
	RUC	0991307443001
	AÑO	2022
	FORMULARIO	SCV.NIIF.72662.2022.1
FECHA DE LA JUNTA QUE APROBÓ LOS ESTADOS FINANCIEROS (DD/MM/AAA)		Apr 15, 20
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
ACTIVO	1	371055.87
ACTIVO CORRIENTE	101	166245.03
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	10101	70467.70
CAJA	1010101	250.00
INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS	1010102	0.00
INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	1010103	70217.70
ACTIVOS FINANCIEROS	10102	29308.43
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS	1010205	29308.43
DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN INTERESES	101020502	29308.43
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES	10102050201	29308.43
INVENTARIOS	10103	57039.06
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN - COMPRADO A TERCEROS	1010306	57039.06
MERCADERÍAS EN TRÁNSITO	1010307	0.00
OBRAS EN CONSTRUCCION	1010308	0.00
OBRAS TERMINADAS	1010309	0.00
MATERIALES O BIENES PARA LA CONSTRUCCION	1010310	0.00
INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS	1010311	0.00
OTROS INVENTARIOS	1010312	0.00
(-) PROVISIÓN POR VALOR NETO DE REALIZACIÓN Y OTRAS PERDIDAS EN INVENTARIO	1010313	0.00
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	10104	0.00
SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO	1010401	0.00
ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO	1010402	0.00
ANTICIPOS A PROVEEDORES	1010403	0.00
OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS	1010404	0.00
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	10105	9429.84
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)	1010501	9429.84
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)	1010502	0.00
ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	1010503	0.00
ACTIVOS NO CORRIENTES	102	204810.84
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	10201	204810.84
TERRENOS	1020101	80908.06
EDIFICIOS	1020102	218990.77
MUEBLES Y ENSERES	1020105	5207.15
MAQUINARIA Y EQUIPO	1020106	24957.76
NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES	1020107	0.00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	1020108	10953.25
VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	1020109	0.00
OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1020110	150.83
REPUESTOS Y HERRAMIENTAS	1020111	0.00
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1020112	-136356.98

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
PASIVO	2	74452.13
PASIVO CORRIENTE	201	73664.19
PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	20101	0.00
PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	20102	0.00
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	20103	73664.19
LOCALES	2010301	70192.44
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	20107	3471.75
CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	2010701	3234.43
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	2010702	0.00
CON EL IESS	2010703	237.32
POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	2010704	0.00
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	2010705	0.00
DIVIDENDOS POR PAGAR	2010706	0.00
PASIVO NO CORRIENTE	202	787.94
PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	20207	787.94
JUBILACION PATRONAL	2020701	209.50
OTROS BENEFICIOS NO CORRIENTES PARA LOS EMPLEADOS	2020702	578.44
PATRIMONIO NETO	3	296603.74
PATRIMONIO NETO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	30	296603.74
CAPITAL	301	34000.00
CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	30101	34000.00
APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	302	166674.94
PRIMA POR EMISIÓN PRIMARIA DE ACCIONES	303	0.00
RESERVAS	304	4642.20
RESERVA LEGAL	30401	1323.51
RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA	30402	3318.69
OTROS RESULTADOS INTEGRALES	305	0.00
SUPERAVIT DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO INTEGRAL	30501	0.00
SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	30502	0.00
SUPERAVIT POR REVALUACION DE ACTIVOS INTANGIBLES	30503	0.00
OTROS SUPERAVIT POR REVALUACION	30504	0.00
RESULTADOS ACUMULADOS	306	89689.48
GANANCIAS ACUMULADAS	30601	2724.70
(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	30602	0.00
RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCION POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	30603	86964.78
RESERVA DE CAPITAL	30604	0.00
RESERVA POR DONACIONES	30605	0.00
RESERVA POR VALUACIÓN	30606	0.00
SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE INVERSIONES	30607	0.00
RESULTADOS DEL EJERCICIO	307	1597.12
GANANCIA NETA DEL PERIODO	30701	1597.12
(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	30702	0.00
PARTICIPACIÓN CONTROLADORA	31	0.00

**Anexo 5. Estado de flujo de efectivo de la compañía TRANSCISA S.A 2022**

 <p><b>SUPERINTENDENCIA</b> DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS</p>	RAZÓN SOCIAL	COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL "TRANSCISA" S.
	DIRECCIÓN	AV 12 Y CALLE 5 MANZANA 4 No. S.9 BARRIO:
	EXPEDIENTE	72662
	RUC	0991307443001
	AÑO	2022
	FORMULARIO	SCV.NIIF.72662.2022.1
<b>ESTADO DE FLUJO EFECTIVO POR EL MÉTODO DIRECTO</b>		
CUENTA	CÓDIGO	SALDOS BALANCE (En USD\$)
INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS	95	24415.04
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	9501	33208.05
CLASES DE COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	950101	196635.47
COBROS PROCEDENTES DE LAS VENTAS DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	95010101	196635.47
CLASES DE PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	950102	-163427.42
PAGOS A PROVEEDORES POR EL SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	95010201	-163427.42
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	9502	-7644.62
ADQUISICIONES DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	950209	-7644.62
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	9503	-1148.39
OTRAS ENTRADAS (SALIDAS) DE EFECTIVO	950310	-1148.39
EFFECTOS DE LA VARIACION EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	9504	0.00
EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	950401	0.00
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	9505	24415.04
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	9506	46052.66
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	9507	70467.70
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA	96	1597.12
AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO	97	13637.42
AJUSTES POR GASTO DE DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	9701	13637.42
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS	98	17973.51
(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	9801	-6172.88
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	9806	24146.39
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	9820	33208.05

Anexo 6. Evidencia fotográfica de la entrevista con el gerente en las oficinas de TRANSCISA S.A



Anexo 7. Evidencia fotográfica de la entrevista con la secretaria en las oficinas de TRANSCISA S.A

