



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

**TEMA: ANÁLISIS DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR EN
LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS DOBLE
CABINAS 22 DE ENERO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2022.**

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

AUTOR:

Nicole Sharay Flores Beltrán

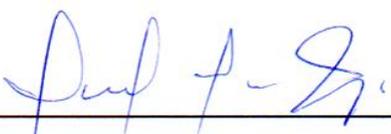
LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Análisis de las Cuentas y documentos por Cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabinas 22 De enero, Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena, año 2022.”**, elaborado por el Srta. **Nicole Sharay Flores Beltran**, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Félix Javier Rosales Borbor MSc.
TUTOR

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Análisis de las Cuentas y documentos por Cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabinas 22 De enero, Cantón Santa Elena, Provincia De Santa Elena, año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Nicole Sharay Flores Beltran** con cédula de identidad número **2450846668** 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.



Flores Beltran Nicole Sharay

C.C. No.: 2450846668

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios, por darme la sabiduría y la fortaleza para superar los desafíos que se presentaron durante este proceso. Su guía y apoyo fueron fundamentales en cada etapa de este proyecto.

A mis padres, por su amor incondicional, por creer en mí y por ser mi mayor fuente de inspiración. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la disciplina, y por brindarme siempre su apoyo inquebrantable.

A mis amigos y compañeros, quienes me brindaron su confianza, comprensión y ánimo en todo momento. Cada uno de ustedes hizo este camino más llevadero.

Agradezco a mi tutor por su paciencia, dedicación y conocimientos que contribuyeron en el desarrollo de esta investigación. Su apoyo profesional fue clave para la culminación de este trabajo.

Flores Beltrán Nicole Sharay

Dedicatoria

A Dios, mi guía y protector, por darme la fortaleza, la sabiduría y la paz que he necesitado en cada paso de este proceso. Sin tu presencia en mi vida, este logro no habría sido posible. Gracias por iluminar mi camino y sostenerme siempre.

A mi amado hijo **Nicolas Andres Carpio Flores**, mi motor, mi más grande inspiración, mi razón más profunda para seguir adelante. Este logro es también tuyo, porque tu amor, tus sonrisas y tu paciencia me han dado la fuerza para seguir adelante en los momentos más difíciles.

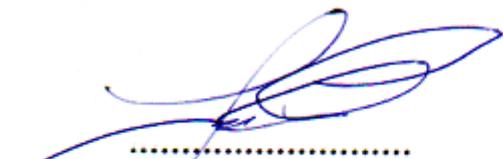
A mis padres, **Daniel Flores y Grecia Beltrán** que con su amor incondicional y su sabiduría han sido los pilares de mi vida. No tengo palabras suficientes para agradecer todo lo que han hecho por mí a lo largo de este proceso y en toda mi vida.

A mi hermana **Evelyn Flores**, por ser mi cómplice, mi mejor amiga y por estar siempre a mi lado, ofreciéndome su apoyo y amor inquebrantable. Gracias por darme a mi linda sobrina que con su dulzura y alegría ha llenado mi vida de momentos hermosos.

A **Nayeli Samaniego y Maciel Suarez**, les agradezco por ser parte de este proceso, por su motivación constante y por estar a mi lado cuando más lo necesitaba. Este logro es también un reflejo de nuestra dedicación y esfuerzo compartido.

Y finalmente, a **Juan Ruiz**, porque, aunque ya no compartamos el mismo camino, tu presencia en este proceso fue significativa. A pesar de nuestras diferencias, agradezco profundamente que hayas formado parte de este viaje, ya que, de alguna manera, también contribuiste a que este sueño se hiciera realidad.

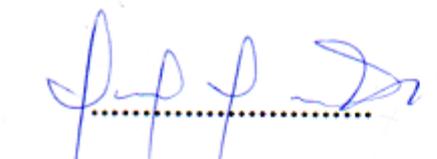
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



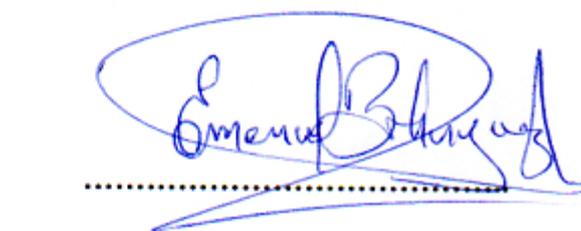
.....
Ing. Wilson Toro Álava, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....
Leda. Sandy De La A Muñoz MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Ing. Félix Rosales Borbor MSc.
PROFESOR TUTOR



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



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

Índice

Introducción	13
Capítulo I. Marco referencial	13
Revisión de literatura.....	17
Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
Cuentas por Cobrar	22
Gestión de Cobranza del Personal.....	23
<i>Tasa de Recuperación de Cuentas.</i>	<i>24</i>
<i>Promedio de Días de Cobro por Personal.</i>	<i>25</i>
<i>Efectividad del Personal de Cobranza.....</i>	<i>25</i>
Políticas de Crédito y Cobranza.	26
<i>Otorgamiento de crédito.....</i>	<i>26</i>
<i>Plazo de cobro</i>	<i>27</i>
<i>Morosidad.....</i>	<i>27</i>
Impacto en Liquidez.	27
<i>Ratios de liquidez.</i>	<i>28</i>
<i>Rotación de las cuentas por cobrar.</i>	<i>29</i>
<i>Incremento en ingresos por cobranza.....</i>	<i>30</i>
Fundamento Legal	30
<i>NIIF 9: Instrumentos Financieros.....</i>	<i>30</i>
<i>NIIF para pymes sección 11</i>	<i>30</i>
<i>Normativa legal Ecuatoriana.....</i>	<i>31</i>
Código Tributario del Ecuador:	33
Capítulo II. Metodología.....	34
Diseño de investigación	34
Métodos de la Investigación	34
Documental.....	35
Deductivo.	35

Analítico	35
Población y muestra	35
<i>Población</i>	34
Recolección y Procesamiento de Datos	36
Capítulo III. Resultados y discusión.	36
Análisis de datos	37
<i>Análisis de la entrevista</i>	37
REFERENCIAS	54
Apéndice	56

Tabla de Apéndice

Apéndice a. Matriz de Consistencia.....	62
Apéndice b. Cronograma de actividades.....	63
Apéndice c. Ficha de la Entrevista	64
Apéndice d. Propuesta de Políticas de Créditos.....	66
Apéndice e. Flujograma de proceso de crédito	69
Apéndice f. Propuesta de Política de Cobranza.....	70
Apéndice g. Flujograma de proceso de cobranza.....	73
Apéndice h. Solicitud de aceptación	74

Índice de Figuras

Figura 1. Cuentas por Cobrar	49
Figura 2. Activos corrientes	49
Figura 3. Variación Activos y Cuentas por cobrar	50



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

AUTOR:

Nicole Sharay Flores Beltran

TUTOR:

Ing. Rosales Borbor Félix Javier, Msc

Resumen

La presente investigación surge de la necesidad de realizar un análisis de cuentas y documentos por cobrar a la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabina 22 de enero, a efecto de conocer las deficiencias en su manejo y su influencia en la rentabilidad de la empresa. A través de un enfoque mixto, se combinaron técnicas cuantitativas y cualitativas para estudiar las políticas de crédito, el nivel de morosidad, y el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, con el fin de proponer mejoras en la gestión financiera. Otros aspectos como las políticas de crédito, A través de un enfoque mixto, que combina métodos cuantitativos y cualitativos, se examinaron las políticas de crédito, el nivel de morosidad y los procesos de recuperación de cuentas, proponiendo estrategias para optimizar la gestión financiera de la cooperativa.

Los resultados revelan que la cooperativa enfrenta serios problemas de cobranza, reflejados en un período de recuperación excesivamente largo y una baja tasa de recuperación de apenas el 28% además, se identificó que el sistema de crédito vigente es ineficiente, pues, pese al elevado monto de cuentas por cobrar, se continúa otorgando créditos, lo que ha afectado significativamente la liquidez y dificultado el cumplimiento de obligaciones a corto plazo, deben adoptar mejoras en los procedimientos de cobranza para el uso de un sistema de supervisión más dinámico para disminuir la morosidad y mejorar la recuperación de ingresos.

Palabras claves: Crédito, cuentas por cobrar, plazo y problemas.



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

AUTHOR:

Nicole Sharay Flores Beltrán

TUTOR:

Ing. Rosales Borbor Félix Javier, Msc

Abstract

The present investigation arises from the need to carry out an analysis of accounts and documents receivable from the Mixed Transport Cooperative in Double Cabin Trucks January 22, in order to know the deficiencies in their management and their influence on the profitability of the company. Through a mixed approach, quantitative and qualitative techniques were combined to study credit policies, the level of delinquencies, and the accounts receivable recovery process, in order to propose improvements in financial management. Other aspects such as credit policies, as well as the level of outstanding debts and debt recovery stages were also studied to improve the management of the institution's finances.

The analysis of the results suggests that the cooperative has collection problems that are quite severe, since it has been confirmed that there is a high recovery period and the recovery rate of accounts receivable barely reaches 28%, it was verified. that the current credit system is deficient when, despite the high amount of accounts receivable, credit continues to be granted, which has harmed the liquidity of the cooperative and has made it difficult to meet its short-term obligations, improvements must be adopted in collection procedures and the use of a more active supervision system aimed at reducing delinquencies and improving income recovery.

Keywords: Credit, accounts receivable, term and problems

Introducción

La gestión de cuentas y documentos por cobrar es un componente esencial para la sostenibilidad financiera de las organizaciones, en este trabajo de investigación se trata de presentar su importancia en el ámbito corporativo, donde la administración eficiente de los recursos garantiza la continuidad operativa y el cumplimiento de sus objetivos. En el caso de la cooperativa de transporte mixto, como la "22 de Enero" del cantón Santa Elena, este análisis en el que cobra mayor relevancia por motivo a las particularidades del sector en el que se encuentra el cual enfrenta retos relacionados con la informalidad, fluctuaciones en la demanda de servicios y el debido acceso limitado a recursos tecnológicos avanzados para optimizar de mejor manera sus procesos contables.

El objetivo preliminar de este estudio es analizar las cuentas por cobrar y el estado récord para 2022 para identificar los principales problemas y su impacto en la liquidez y sostenibilidad de la cooperativa y proponer estrategias de mejora adecuadas. La investigación se basa en un enfoque documental y descriptivo, utilizando datos contables proporcionados por la organización y entrevistas a participantes clave.

La importancia de este análisis se basa en ofrecer herramientas que permitan a la cooperativa fortalecer su capacidad de recuperación financiera además de mejorar la toma de decisiones y garantizar un servicio de transporte eficiente para la comunidad del cantón Santa Elena. Este documento aborda inicialmente el contexto de la cooperativa seguido de una descripción de las cuentas por cobrar y su debida gestión para concluir con recomendaciones orientadas a la optimización de sus procesos administrativos y financieros.

El planteamiento del problema se enfoca en la situación que enfrentan las empresas debido a una gestión ineficiente en el control de sus cuentas por cobrar, lo cual puede impactar de manera significativa su rentabilidad. La falta de una adecuada administración y seguimiento en los cobros afecta negativamente el flujo de caja y la estabilidad financiera de las organizaciones, poniendo en riesgo su sostenibilidad a largo plazo. Chacón & Villalobos (2019) señalaron que, hay muchas empresas que no

cuentan con una adecuada gestión de cobranza, y esto es debido a que no tienen capital humano eficiente, políticas de crédito y cobranza establecidas, un control permanente, entre otros factores que han empeorado su situación y su liquidez para seguir trabajando, ocasionando que muchas veces estas instituciones se endeuden con los bancos debido a la falta de liquidez o negocien la cartera de crédito para que otras entidades gestionen las cobranzas; por otro lado, mediante la utilización del libro diario se ha comprobado que todas las empresas que apuesten por gestionar debidamente las cuentas por cobrar de su empresa, se verán menos influenciados por los prestamistas ya sean personales, bancos y financiamiento de terceros.

Sin embargo, Guarderas & Concha (2023) explican que las cuentas por cobrar son uno de los temas que tiene una empresa para comprar y vender bienes, en cuyo caso el riesgo de insolvencia es alto y se deben adoptar procedimientos crediticios. Además, tanto las PYMES como las grandes empresas dependen del volumen de ventas y por lo tanto deciden utilizar métodos de pago de ventas para llegar a más clientes. Sin embargo, las empresas enfrentan problemas de rentabilidad, en gran parte debido a ineficiencias en la gestión administrativa y de cuentas por cobrar, lo que pone en riesgo las inversiones de los propietarios de las empresas.

Lino (2018) señala que, la falta importante de una buena gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida de años anteriores aumenta el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables como lo son poca liquidez, disminución de las utilidades en el ejercicio económico y aumento del rubro gastos financieros debido a la morosidad de los clientes.

La problemática que se presenta en la Cooperativa de Transporte Mixta en Camionetas Doble Cabina “22 de enero” es la recuperación de cartera vencida, lo cual ha provocado falta de liquidez, dificultando la capacidad de la empresa para cubrir gastos operativos y sobre todo financieros, ocasionando el incumplimiento de pago a gerente como secretaria, es necesario indicar que, al existir atrasos en sus salarios los trabajadores pueden presentar un bajo rendimiento en sus labores. Desde un punto de vista diferente la falta de capital en la Cooperativa genera que esta no pueda realizar algún tipo crédito con la finalidad de cubrir sus deudas e invertir en su crecimiento.

La falta de justificativos claros en lo que es la recuperación de cartera dificulta la toma de decisiones financieras óptimas y eficientes que podrían mejorar la situación

de esta institución. Esta carencia impide una visión completa de los factores que afectan la recuperación de cuentas limitando de esta manera la capacidad de implementar estrategias efectivas que fortalezcan la estabilidad financiera y la rentabilidad de la organización. Por lo tanto importante señalar que la formulación de este trabajo investigativo consiste en: ¿Cómo afecta el mal manejo de cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabinas 22 De Enero, cantón Santa Elena?

A continuación se realiza la presentación de la sistematización:

- ¿Cuáles son los procedimientos actuales para la gestión de cuentas por cobrar en la cooperativa?
- ¿Cómo afecta el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar en la liquidez de la cooperativa?
- ¿Qué prácticas o políticas se pueden implementar para mejorar la recuperación de cuentas por cobrar?

Por lo tanto, una vez presentada la problemática, es necesario señalar que, el **objetivo general** de este estudio consiste en: analizar las cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de enero para la identificación de las falencias en su gestión y su afectación en la rentabilidad de la empresa. Mientras que, los **objetivos específicos** radican en:

- Describir los procedimientos actuales para la gestión de cuentas por cobrar, identificando posibles falencias que afecten la recuperación de ingresos.
- Examinar cómo el nivel de morosidad en las cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de enero afecta su liquidez.
- Proponer prácticas y políticas para el mejoramiento de la recuperación de cuentas por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de Enero.

Dentro de la justificación e importancia de este estudio se realiza un análisis detallado sobre el impacto de la morosidad en el sector de transporte. Además, aporta datos empíricos que pueden ser de gran utilidad para confirmar o cuestionar los

modelos teóricos existentes en el ámbito de la gestión de cobros, y abre la posibilidad de examinar en profundidad la efectividad de las políticas crediticias implementadas.

La justificación práctica, establece que, el estudio es esencial para la Cooperativa "22 de Enero", pues facilitará la identificación de las carencias en los actuales procesos de administración de cuentas por cobrar y sugerir mejoras específicas. La falta de cobro de las deudas afecta de manera adversa la liquidez. Además, la detección de los motivos concretos de la deuda y la propuesta de estrategias eficaces de cobro, tales como la aplicación de estímulos para los pagos adelantados o la aplicación de tecnologías para el monitoreo de cuentas por cobrar, podrían influir directamente en la mejora de la condición financiera de la cooperativa.

Dentro de la elaboración de esta sección del trabajo es necesario realizar el mapeo, el cual se divide de la siguiente manera:

El informe de investigación está dividido en 3 partes. En el primer capítulo, se realiza la presentación del Marco referencial, en el cual se desarrolla la revisión de la literatura, la aportación realizada por varios autores en cuanto a temas relacionados con el manejo de cuentas y documentos por cobrar.

En el segundo capítulo, se define la metodología utilizada en la elaboración de esta investigación, en donde se establece el tipo, diseño y métodos de investigación, además, de la población y muestra, como la recolección y procedimientos de los datos obtenidos.

El tercer capítulo, se realiza la presentación de los resultados obtenidos mediante el instrumento seleccionado, proporcionando un análisis cualitativo - cuantitativo. Para finalizar, se exhibe las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

Capítulo I. Marco referencial

Revisión de literatura

El estudio desarrollado por Chávez y Lozano (2023) realizado en la ciudad de Tarapoto en Perú, que lleva por tema “Análisis de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez empresarial Trading Corporation SVD S.A.C, Provincia de Picota, periodos 2018 y 2019”. La problemática identificada fue el descubrimiento de ciertos desafíos que tiene la empresa relacionados con las cuentas por cobrar, los cuales se generan por la falta de directrices y políticas de créditos no apropiadas. Lo que genera que exista un alto índice de cuentas por cobrar en periodos extensos afectando la liquidez de la empresa y la disponibilidad de efectivo inmediato,

En el trabajo de Gómez y Rodríguez que también aborda lo que respecta a cuentas por cobrar en las microempresas textiles de Miraflores, considero que si no se lleva un control adecuado de cuentas por cobrar muchas de estas deudas que tienen los clientes no serán saldadas limitado la liquidez de la empresa, por lo que especifica que se deben llevar un seguimiento y evaluación previa antes de efectuar algún desembolso de préstamos para las empresas de este sector. Se empleó una técnica descriptiva de naturaleza cuantitativa, recolectando información a través de cuestionarios entregados a los directivos de las microempresas para saber la situación de las cuentas por cobrar y cuales hasta ahora han sido sus políticas implementadas. Los hallazgos revelaron que el 65% de las compañías tenían elevadas tasas de impago, lo cual impactaba directamente en la capacidad de pago.

En cambio, Martínez y Vargas (2021) llevaron a cabo el estudio denominado "Análisis de políticas de crédito en compañías de distribución de alimentos en el cantón Ambato, Ecuador". En este estudio se tiene como hallazgo principal que se implementaron nuevas políticas de crédito lo que ayudo con la disminución de la morosidad de los clientes puesto que se realizó una revisión integral de los clientes para poder otorgar un crédito.

Los autores consideraron que si se toman en cuenta las características de la empresa y sus clientes se puede lograr un mejoramiento en las políticas de créditos, logrando tener un nivel bajo de incobrables y una mayor liquidez empresarial.

Igualmente, el estudio de Paredes (2019), denominado "Administración de cuentas por cobrar y su vínculo con la liquidez en empresas agrícolas de Chimborazo", analizó cómo la ausencia de supervisión interna en la administración de las cuentas por cobrar impacta en la liquidez. La dificultad se encontraba en la concesión de préstamos sin el respaldo de garantías apropiadas. El objetivo fue analizar la relación existente entre las cuentas por cobrar y la liquidez. La metodología que se aplicó fue cuantitativa puesto que se verificaron datos contables de las empresas y se consideraron que si existían problemas en las empresas de este sector puesto que contaban con muchas cuentas por cobrar.

Ramos y Torres (2022) identificaron que los ciclos de cobro en las empresas turísticas de Cuenca eran ineficaces debido a que los plazos de pago excesivamente largos lo que dificultaba la disponibilidad del efectivo para cumplir sus obligaciones financieras mediante un enfoque cualitativo basado en entrevistas a directivos de compañías en turismo se encontró el 45% de estas empresas enfrentaba retraso de pago superiores a 90 días comprometiendo seriamente su flujo de efectivo. La conclusión señaló que la aplicación de estímulos para pagos previos y la adopción de tecnologías de supervisión financiera eran fundamentales.

Aparte de carecer del personal capacitado para gestionar estas cuentas, lo que puede causar un impacto negativo en la liquidez de la empresa. Por lo que los autores se plantearon como objetivo el determinar de qué forma las cuentas por cobrar perjudican la liquidez de la empresa Trading Corporation SVD S.A.C provincia de Picota, periodos 2018 y 2019, para poder realizar esta investigación utilizaron una metodología de nivel explicativo, optando por un diseño de condición no experimental, utilizando como instrumento para la recolección de datos la encuesta. Dando como resultado que las políticas de cobranza son utilizadas en un promedio de 40.2%, además se determinó que la morosidad llegó a un porcentaje de 10.38% en el 2018 y de 7.45% en 2019, el promedio del riesgo en el 2018 es de 32.05% y en el año 2019 es de 23.27%. Se concluye que la incidencia que tiene la variable de cuentas por cobrar en relación con la liquidez es positiva ya que al realizar el cálculo de la correlacional de Pearson dio un valor de 0.795 con un nivel de significancia bilateral igual a 0.00.

Por otra parte, el trabajo de investigación realizado por Romero (2019) titulado “Análisis de la cuenta por cobrar con base a Normas Internacionales de Información Financiera Pymes en empresas importadoras de arroz ubicadas en el municipio de El Progreso, Jutiapa. La problemática del trabajo fue a medida que se generan las cuentas por cobrar se corre el riesgo de encontrarse con cuentas incobrables, trayendo pérdida a la empresa, debido a que, al no realizarse el cobro de estas, afecta a la rentabilidad de la empresa, provocando que esta no pueda cumplir con sus obligaciones.

Por tal motivo se estableció el objetivo de evaluar los elementos que son necesarios para disminuir el rubro de la cuenta por cobrar, de la empresa Achuapaneca S.A y la empresa El Edén S.A del municipio de El Progreso, en el departamento de Jutiapa, en cuenta a la metodología se utilizó el tipo de investigación descriptiva, haciendo uso de instrumentos como un cuestionario estructurado el cual estuvo conformado por 20 preguntas. Como resultado, el autor señaló que, la empresa Achuapaneca S.A no conciliaba el saldo de la contabilidad debido a que las facturas con numeración 1697, 1699 se encontraban extraviadas, la junta de accionistas desconocía la pérdida de estos documentos. Sin embargo, estas fueron encontradas en el momento que la empresa estaba pasando por una auditoria. Como conclusión se determinó que, las cuentas por cobrar representan uno de los principales activos circulantes para las empresas, por lo que su control debe ser riguroso. Una de las funciones esenciales dentro de cualquier empresa es el ciclo de ingresos, ya que contribuye a alcanzar el objetivo fundamental de generar utilidades. Por esta razón, es crucial contar con un control interno adecuado.

También se debe mencionar al trabajo realizado por la autora Coral (2023) el cual fue denominado como “Propuestas de Políticas de Crédito y Cobranzas en la empresa ADIVET E.I.R.L., Lima 2022”. De acuerdo con el análisis realizado la problemática hallada fue, el crecimiento sostenido de ADIVET, por lo que empezó a vender productos de bioseguridad, esta obtuvo convenios con la compañía española BIOVET, con esta acción las ventas incrementaron al igual que los clientes por lo cual, se otorgaron créditos de 30. 60 y 90 días, sin embargo, no se realizó un análisis oportuno de los requisitos y situación financiera de los clientes para brindar los créditos.

El objetivo consiste en realizar una propuesta de políticas de crédito y cobranza en la empresa ADIVET E.I.R.L. la metodología que se utilizó para este trabajo fue descriptivo y no experimental. Haciendo una revisión de los préstamos otorgados por la empresa se pudo comprobar que hay varios clientes con mayor deuda con la entidad como la empresa Kim Villegas, la cual presenta un valor de \$45.562 de deuda, además, sucede un caso similar con el Grupo Santa Elena, este presentó una deuda de \$1'213.223, este estuvo vencido en enero del 2023. Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que, al implementar políticas crediticias, se tendrá un mejor control al momento de otorgar un crédito a los clientes. Además de realizar análisis minuciosos de cada cliente.

Otro trabajo investigativo de gran importancia realizado por Jiménez y Contreras (2021) titulado como “La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios – transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019 – 2021 del cantón Daule”. Dentro de la problemática, el autor señala que, la empresa está relacionado con la falta de compromiso por parte de los clientes en el cumplimiento de los plazos que se establecieron para el pago de los créditos otorgados, provocando que la empresa tenga inconvenientes con su liquidez, dificultando el cumplimiento puntual de las responsabilidades de los administradores, provocando un gran riesgo para la imagen de la empresa reduciendo la calidad del servicio. Este inconveniente llevó al planteamiento del objetivo el cual es analizar la morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios – transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019 – 2021 del cantón Daule.

La metodología que se utilizó fue de carácter descriptivo y explicativo, se usó fuentes bibliográficas para sustentar cierta información, y se empleó una encuesta como instrumento para la recolección de datos. Dentro de los resultados obtenidos se analizó el comportamiento de las cuentas por cobrar de la compañía, se pudo determinar que tuvo ingresos de \$501.789 en el año 2019, para el año 2020 fueron de \$567.620 y en el año 2021 de \$1'029.059, además se pudo comprobar los porcentajes de morosidad en estos tres años dando como resultado que en el año 2019 se tuvo un 1.56%, en el año 2020 reduce a 0.58% y en el año 2021 no se registra morosidad.

El autor concluye que, como empresa de servicio de transporte, es crucial identificar al menos tres políticas clave en sus cuentas por cobrar con mayor riesgo de

morosidad. Esto es fundamental para fortalecer su solidez financiera mediante la implementación a corto plazo de políticas de cobranza que optimicen la liquidez y permitan un control efectivo y eficiente de los costos de ventas, así como de los gastos administrativos y operativos relacionados con la venta de servicios de transporte.

El informe de investigación realizado por Muñoz (2024) titulado “Análisis de de las cuentas por cobrar en la Cooperativa De Ahorro y Crédito La Merced cantón, provincia del Guayas, año 2022”. Se identificó como problemática que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced" tiene un bajo control lo que ha resultado en un alto índice de morosidad, además de esto se identificó que el personal no cualificado logró ingresar a la institución presentando documentación falsa para otorgar créditos de grandes sumas lo cual pasó desapercibido en su momento y ha generado una falta de rentabilidad. Por este motivo es necesario realizar un análisis de las cuentas y evaluar la gestión de cobro basándose en las políticas de crédito y cobranza. Conforme se identificó la problemática se estableció el objetivo del proyecto el cual es evaluar el control interno basado en el marco integrado COSO I en la determinación de la eficacia de las cuentas por cobrar. Para poder desarrollar la investigación se utilizó una metodología cuantitativa y deductiva, agregado el apoyo en fuentes bibliográficas, para poder recolectar datos se implementó un cuestionario de preguntas como la herramienta para esta actividad. Una vez que se dieron los resultados se corroboró que en el Estado de Situación Financiera de la cooperativa se muestra un saldo de \$454,987.23 en cuentas por cobrar, superando el 10% en la categoría de cartera vencida con \$39,194.23.

Dado que esta es una suma considerable que implica un riesgo crediticio, y considerando las políticas de la entidad, no todos los microcréditos se recuperan completamente debido a los recursos y garantías proporcionados por los clientes. En conclusión, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced" mostró un importante activo corriente en el periodo 2022. Sin embargo, se diagnosticó una falta de control interno en el área de proceso de administración el cual resultó en que el pago de clientes se extendiera y en la mayoría de los casos se convirtiera en parte de la cartera vencida.

Para cerrar este apartado se presenta en la investigación de Calero (2019) que al igual que los anteriores ha sido relevante para el desarrollo del proyecto, este trabajo

fue presentado con el tema de “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Serlipen S.A, cantón La Libertad, año 2017”. La problemática que describe esta tesis está relacionada con la concesión en exceso de créditos, genera un ciclo de cobranzas ineficiente, dificultando la recuperación de los valores que se otorgaron en un lapso de tiempo considerable. Por ello, el autor se propuso como objetivo el evaluar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Serlipen S.A año 2017, mediante la aplicación de ratios financieros y acciones eficaces que involucren la parte financiera, contable y administrativa de la empresa. Dentro de la metodología, el estudio fue considerado como descriptivo debido a que se verificaron las cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabinas 22 de Enero, con métodos de investigación inductivo, análisis y documental. De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó que la empresa muestra graves problemas en la disponibilidad de Flujos de efectivo, ocasionado por el nivel elevado de otorgamiento de créditos, agregando que el atraso en los pagos por parte de los clientes afecta a la liquidez de la empresa, la misma que presenta un 4.28% de cartera vencida por motivos de procesos de cobros inadecuados. De forma que se concluye que la mala gestión de las cuentas por cobrar se refleja en la falta de liquidez de la empresa; en este caso, SERLIPEN S.A. Esto se debe a la ausencia de políticas y procedimientos adecuados. Al otorgar créditos, no se evaluaba ni el riesgo del cliente ni su historial de cumplimiento con otras empresas. Durante la entrevista se reconoció que, aunque existe una estructura para el cobro de cuentas por cobrar, no se realiza una evaluación de crédito.

Desarrollo de teorías y conceptos

Cuentas por Cobrar

En el artículo elaborado por Guija y Terry (2021) destacan que la gestión de las cuentas por cobrar en las instituciones financieras es fundamental, ya que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones con clientes, colaboradores, reguladores y otras entidades estas instituciones tienden a implementar estrategias innovadoras en el producto crediticio para implementar la concesión de créditos y preservar niveles óptimos de liquidez. No obstante, en ocasiones descuidan la gestión del riesgo crediticio, lo que también afecta la gestión de cuentas por cobrar.

Siguiendo con lo redactado por Arroba y Romero (2019) se revela que las cuentas por cobrar surgen de acuerdos comerciales entre la entidad y sus clientes, basados en la confianza mutua. Se consideran desde tres perspectivas: contable, de tesorería y legal. Constituyen el derecho de la compañía a recibir un recurso económico como contraprestación por bienes o servicios proporcionados, lo que representa ingresos financieros a corto plazo según lo acordado entre ambas partes, es decir, vendedor y comprador.

Analizado lo mencionado por Ávila et al. (2019), en el cual indican que, la gestión de cuentas por cobrar implica la planificación, estructuración, liderazgo y supervisión de las políticas crediticias, asegurando la disponibilidad constante de activos en la empresa. Una gestión deficiente de estas cuentas provocará el efecto opuesto. Además, la administración de las cuentas por cobrar es un procedimiento integral que requiere de planificación, organización, liderazgo y supervisión para asegurar la recuperación eficaz de los créditos concedidos y la disponibilidad permanente de activos líquidos. Cuando se administran correctamente, se reducen los peligros de liquidez y se potencia la rentabilidad de la entidad.

Terminando con la investigación realizada por Muñoz y Mendoza (2023) en donde se plantea que la importancia del análisis de crédito y cobranza se ha vuelto crucial en las empresas debido a la dinámica cambiante de la situación económica en Ecuador. Esto se debe al uso estratégico del crédito como herramienta financiera para impulsar las ventas, asegurando así los ingresos requeridos para cumplir con las obligaciones financieras y generar ganancias para la organización.

Gestión de Cobranza del Personal. Lo plasmado en la tesis de Suarez (2022) redacta en su contenido que la gestión de cobranza se centra en revitalizar la relación comercial con el cliente incentivándolo de esta manera a mantener al día sus créditos y así poder beneficiarse de las ventajas de los productos. Este proceso implica una serie de actividades diseñadas para garantizar el cumplimiento de los pagos pendientes y fomentar la lealtad del cliente hacia la debida empresa. Un análisis de esta gestión puede revelar la eficacia de las estrategias implementadas, identificar posibles áreas de mejora en el proceso de cobranza y fortalecer la relación cliente-empresa lo que a su vez contribuye a la estabilidad financiera y al crecimiento sostenible del negocio.

Dentro de lo investigado por Alfaro (2022) se menciona la implementación de estrategias para la gestión de crédito que no solo permite minimizar los riesgos asociados con las operaciones crediticias, sino que también contribuye al fortalecimiento de la posición financiera de la empresa al establecer políticas y procedimientos sólidos para evaluar la solvencia de los clientes y gestionar eficazmente sus cuentas por cobrar, se reduce la probabilidad de incumplimientos y pérdidas financieras. Además, contar con una base de datos bien estructurada que facilita el seguimiento de transiciones, el análisis de la historia de pagos y la identificación de patrones de comportamiento, lo que permite tomar decisiones más informadas y estratégicas. Las adaptaciones de la política de cobro efectivas que incluyen recordatorios de pagos incentivos por el pago de anticipos y estrategias para gestionar retrasos contribuyen a la agilizar el flujo de efectivo y mantener la estabilidad financiera.

En este contexto, Jiménez y Contreras (2021) concluye que la decisión de otorgar créditos requiere una evaluación minuciosa del riesgo financiero que implica al asignar partes de las ventas futuras a ser recuperada a lo largo del tiempo, hoy las empresas asumen el riesgo de incumplimiento por parte de los clientes. Por ello resulta esencial implementar estrategias que mitiguen este riesgo y aseguren la sostenibilidad financiera de la organización. Una de las formas más efectivas de lograr esto es mediante la obtención de información completa y precisa sobre la solvencia y el historial crediticio de los clientes. Al recopilar datos confiables, como el historial de pagos pasados, la situación financiera actual y las referencias comerciales.

Tasa de Recuperación de Cuentas. Del proyecto realizado por Magallán (2022) se determinó que las cuentas por cobrar contienen registros que reflejan los aumentos y disminuciones asociados directamente con las ventas de los servicios o productos ofrecidos por la empresa. Dentro de estos registros se incluyen documentos como letras de cambio, pagarés y títulos de crédito, los cuales son parte integral de las cuentas por cobrar y benefician a la empresa al otorgarle el derecho de cobro por parte del deudor. Esto ayuda a evitar pérdidas para las instituciones financieras. La documentación de estas transacciones representa un activo para la empresa, ya que refleja el valor total del crédito otorgado a los clientes. Además, las cuentas por cobrar

se consideran como un recurso financiero futuro, lo que implica que el cobro se realizará después de la venta inicial.

Además, este es un porcentaje de dinero que se recupera de las ventas de crédito en un período determinado, y se obtiene dividiendo el total del dinero recuperado, entre el total de ventas a crédito realizadas en ese período.

Promedio de Días de Cobro por Personal. Según la interpretación del trabajo de Maldonado (2019) los medios de cobranza se definen como estrategias diseñadas para recuperar deudas de crédito que han permanecido pendientes durante un periodo prolongado. En estas situaciones es posible que la empresa decida no continuar la relación comercial con el cliente debido a la falta de confianza que se tiene en que el cliente pueda saldar los pagos pendientes. En este contexto, seguir adelante con la relación comercial sería como invertir recursos adicionales en una situación poco prometedora.

La fórmula para el cálculo del periodo medio de cobro sería la siguiente:

$$PMC = 365 * \text{Saldo medio de clientes} / (\text{ventas} * (1 + IVA))$$

Efectividad del Personal de Cobranza. Acoplado lo redactado en el trabajo de Romero (2023) se define que la cartera vencida representa un componente crucial para mejorar la gestión en cualquier entidad, ya que constituye un activo significativo, especialmente para empresas comerciales. El desempeño de los medios de cobranza se mide a través de los ingresos pendientes de cobro diario cuya acumulación puede incrementar el riesgo de morosidad si no se aplican procedimientos adecuados tanto como la concesión de créditos como el seguimiento de procesos de cobranza estas fallas pueden generar retrasos en los pagos acordados por los clientes o, en el peor de los casos llevar a que los saldos se clasifiquen como irrecuperable.

La efectividad en la cobranza se calcula dividiendo el monto de efectivo recaudado entre total de las cuentas por cobrar pendientes.

Políticas de Crédito y Cobranza. En el trabajo de titulación de Vera (2020) se especifica que es esencial para el éxito empresarial desarrollar políticas de crédito efectivas, ya que estas garantizan la selección de clientes solventes, quienes adquieren bienes o servicios y cumplen con los términos de pago establecidos de esta manera establecer un proceso de cobranza eficiente es fundamental ya que así convierte las cuentas por cobrar en liquidez para la empresa mejorando así su flujo de efectivo y su salud financiera. Estas medidas son pilares clave para mantener la estabilidad y el crecimiento de la empresa a largo plazo.

En los datos que presenta Coral (2023) se demuestra que es imprescindible que las políticas de crédito y cobranza sean cuidadosamente elaboradas y ejecutadas en las empresas ya que de esta manera estas son muy importantes para garantizar la disponibilidad de liquidez en el momento adecuado y evitar complicaciones en los pagos a proveedores y otras obligaciones financieras. Una gestión eficaz en este aspecto no solo asegura un flujo constante de fondos, sino que también fortalece la reputación y la confianza de la empresa en el mercado permitiendo así a la empresa mantener su competitividad y su posición financiera sólida a largo plazo.

Dentro del trabajo investigativo de Berrocal (2023) se menciona que las políticas de crédito comprenden tanto las acciones relacionadas con la concesión de solvencia a los compradores como aquellas dirigidas a su posterior recuperación. Es fundamental y primordial que las empresas adopten un enfoque estratégico para evaluar a los clientes antes de otorgarles una línea de crédito. Desde otro punto de vista es importante realizar un seguimiento de las cuentas mediante la aplicación de técnicas apropiadas y asegurar un monitoreo periódico de las mismas para garantizar su cumplimiento. La implementación de políticas de crédito sólidas y la adopción de un enfoque estratégico para evaluar a los clientes antes de otorgarles algún préstamo, es fundamental para garantizar la estabilidad financiera de la empresa ya que al evaluar cuidadosamente la solvencia y la fiabilidad de los clientes, se reduce el riesgo de incumplimiento y se aumenta la probabilidad de recuperación de los créditos otorgados.

Otorgamiento de crédito. En lo redactado por Correa et al. (2022) señalan que, se determina el tiempo medio que la empresa requiere para recobrar los fondos adeudados por sus clientes. Cuanto menor sea este período, más favorable será el impacto en la liquidez debido a la rápida recuperación de los activos financieros

pendientes. La medición del tiempo promedio que la empresa tarda en recuperar sus cuentas por cobrar es esencial para evaluar su salud financiera y su capacidad para gestionar de esta manera eficazmente sus activos. Un período más corto de recuperación de cuentas por cobrar indica una gestión eficiente de crédito y cobranza lo que a su vez mejora la liquidez de la empresa al garantizar un flujo de efectivo más constante.

Plazo de cobro. Luego de revisar la información de Mires (2022) se redacta que el ciclo de cobro se define dentro de la teoría financiera como el tercer momento del ciclo de efectivo. Se refiere al lapso que transcurre entre la venta de productos terminados a crédito y el cobro de dichas ventas realizadas. Este ciclo permite que la empresa ponga en el mercado nueva mercancía y reciba el correspondiente pago por estas ventas. Cuando se recibe el efectivo en la empresa, este ciclo llega a su fin.

Morosidad. Culminado con la propuesta de Gamarra et al. (2022) en donde se determina que la morosidad se caracteriza por la ausencia o el retraso en el cumplimiento de las obligaciones financieras. Un cliente se considera moroso cuando ha superado significativamente los plazos establecidos y ha sido objeto de todos los procedimientos implementados por el equipo de cobranza lo que lo lleva a convertirse en un caso especial que requiere un seguimiento muy específico. La identificación y gestión efectiva de la morosidad son cruciales para mantener la salud financiera de una empresa. Cuando un cliente se convierte en moroso no solo afecta la liquidez de la empresa al retrasar los flujos de efectivo esperados, sino que también puede tener un impacto negativo en su capacidad para cumplir con sus propias obligaciones financieras.

Impacto en Liquidez. En lo establecido por Flores et al. (2022) se describe que la liquidez corriente es aquella que evalúa los activos corrientes, siendo la parte más líquida de los recursos de la empresa, y no se limita únicamente al efectivo, representando la capacidad inmediata de la empresa para responder. También se conoce como la proporción entre los activos y los pasivos corrientes.

Acorde con el trabajo de Calero (2019) se asegura que las ratios de actividad o gestión evalúan la eficacia con la que la empresa gestiona y utiliza sus recursos financieros para optimizar el proceso de cobranza y garantizar un flujo de efectivo estable, cuantificando la rotación de las diversas categorías de activos que posee o

emplea, así como la rapidez con la que recupera los créditos. Estos indicadores se expresan en términos de frecuencia o veces. Estos son fundamentales para evaluar la eficiencia operativa de una empresa. Un alto nivel de rotación de activos indica un uso eficiente de los recursos disponibles mientras que en una rápida recuperación de créditos mejora la liquidez y fortalece la posición financiera de la empresa.

De acuerdo con la investigación de Seyvik (2022), las ratios se utilizan para evaluar la frecuencia con la que se recuperan las cuentas pendientes de cobro su objetivo principal es medir la duración media de los créditos otorgados a los clientes y analizar la efectividad de las políticas de crédito y cobranza implementada por la empresa. Se puede calcular expresando el tiempo medio que las cuentas permanecen pendientes de cobro en días, o indicando la frecuencia con la que se renuevan las cuentas por cobrar.

Ratios de liquidez. Las razones de liquidez no son más que un conjunto de indicadores que tienen como objetivo diagnosticar si una determinada empresa puede ser capaz de generar liquidez ya sea a partir de su efectivo disponible o convirtiendo sus activos en liquidez de acuerdo con su ciclo de explotación. La liquidez en la empresa es importante puesto que esta permite hacer frente a las obligaciones que tenga la organización, así como la disponibilidad de efectivo que se tenga para los gastos corrientes que se estén incurriendo de manera frecuente.

Según Valdez et al. (2020) existen las ratios de liquidez a largo y corto plazo en el que el primero de estos la empresa tiene como objetivo que los ingresos sean mayores que los gastos generados logrando así una rentabilidad creada por la inversión superando de esta manera el costo de su financiamiento. Por otro lado, las ratios de liquidez a corto plazo tienen como objetivo crear nuevas formas de liquidez suficiente para poder cumplir las obligaciones financieras de la empresa.

Una vez teniendo claro los conceptos de ratios de liquidez y sus objetivos a corto y largo plazo es importante conocer como lo podemos obtener en su forma general. Valdez et al.(2020) en su trabajo de investigación mencionan que la ratio de liquidez general se obtiene dividiendo el activo corriente para el pasivo corriente, en lo que estos activos corrientes incluyen básicamente cuentas de efectivo, bancos,

cuentas y las diferentes cuentas por cobrar, valores negociables e inventarios fáciles de negociar.

Teniendo en cuenta esta fórmula es de gran relevancia indicar que esta relación es la base para el indicador de liquidez ya que presenta que la proporción de deuda a corto plazo está cubierta por activos cuya representación en efectivo corresponden aproximadamente al tiempo de vencimiento de la deuda.

Rotación de las cuentas por cobrar. Para las pequeñas y grandes empresas tener conocimiento de lo que es la rotación de las cuentas por cobrar es de suma importancia ya que esta es fundamental para poder tener una gestión de finanzas sólida más que todo en el área de créditos y cobranzas para no llegar a afectar la liquidez y la rentabilidad de la empresa.

Yenisey (2020), Indica que la rotación de cuentas por cobrar es una métrica financiera que mide la rapidez de una empresa para poder convertir sus cuentas por cobrar en un flujo de efectivo, de manera específica la rotación de cuentas por cobrar es un indicador que muestra la proporción entre las ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas por cobrar este ratio permite evaluar la eficiencia con la que una empresa está gestionando sus cuentas por cobrar y que tan rápido se está recuperando los créditos otorgados un valor más alto generalmente sugiere una recuperación rápida de las deudas.

En este caso la rotación de cuentas por cobrar ayuda de manera indirecta a llevar un registro de las ventas a crédito realizadas por la empresa ya que se debe de conocer esta cantidad junto con el promedio de valores de estas cuentas por cobrar para poder realizar el cálculo el cual indica la rapidez en la que la empresa convierte dichas cuentas por cobrar en flujo de efectivo, dicho calculo es la división entre la cantidad de ventas realizadas a crédito por la empresa y el promedio de los valores de estas cuentas por cobrar.

Es primordial conocer este valor si tenemos en cuenta que las cuentas por cobrar son de gran relevancia debido a que son una fuente de ingresos y son claves para mantener un flujo de caja saludable para la empresa. Al igual que es ideal que la rotación de cuentas por cobrar sea más alta o rápida que la rotación de las cuentas por pagar con el objetivo de siempre ser sustentables y tener liquidez suficiente para que la empresa pueda cumplir con las obligaciones de sus clientes.

Incremento en ingresos por cobranza. El incremento de ingresos permite a la empresa medir como se comparan sus ingresos con las admisiones anteriores, los incrementos de retribución por cobranza se realizan en las empresas con el objetivo de recuperar cartera y poder cumplir sus obligaciones con sus proveedores.

Indicadores de incremento en ingresos por cobranzas: Los indicadores de cobranza son instrumentos que permiten a las empresas medir los datos para evaluar el rendimiento que tienen sus procesos de cobranza ya que brindan una mejor perspectiva de manera cuantitativa de cómo se está gestionando la recuperación de deudas por el crédito ofrecido por la empresa. La importancia de estos indicadores de cobranza es que permiten que las empresas puedan evaluar y mejorar la gestión financiera de una empresa.

Fundamento Legal

NIIF 9: Instrumentos Financieros

Cuentas por cobrar

Una cuenta por cobrar representa el derecho que tiene la entidad de exigir a terceros, el pago de un importe en efectivo en una fecha específica. Así entonces, las entidades agrupan en rubros de activo estos derechos, usualmente en función del tercero deudor, como, por ejemplo: los clientes, los empleados, las partes relacionadas y otros deudores identificados como particulares. Sin embargo, no todas tienen las 41 características para ser consideradas como “Cuentas por cobrar comerciales”, de conformidad con la NIIF 9, es decir como instrumento financiero.

NIIF para pymes sección 11

El párrafo 11.21 establece en su contenido que al final de cada periodo sobre el que se informa (31 de diciembre de cada año), una entidad evaluará si existe evidencia objetiva del deterioro para los activos financieros medidos al costo o costo amortizado; en el debido caso de que esta exista evidencia importante y objetiva inmediatamente reconocerá de esta manera una pérdida en resultados, la entidad podrá utilizar una cuenta reguladora “provisión por deterioro” como contrapartida de la pérdida.

El párrafo 11.22 cita algunos de los siguientes síntomas en el que se toma como evidencia de que un deterioro puede estar presente y por este motivo una entidad debería reconocer una pérdida por deterioro:

1. Morosidad, esto hace relevancia la partida por cobrar se encuentra vencida en el pago del principal e intereses.
2. Dificultades financieras del deudor
3. Quiebra del deudor.
4. Reestructuración o refinamiento, medida en el que se le otorga al cliente más plazo para que pueda cancelar su obligación como consecuencia de dificultades financieras y falta de liquidez.
5. Cualquiera asunto observable que pueda llevar a la conclusión de una pérdida de flujo de caja en la partida por cobrar, tales como lo pueden ser el comportamiento del mercado, tecnología, asuntos legales y económicos.

Normativa legal ecuatoriana

El Sistema Financiero siempre ha sido un pilar esencial en el desarrollo económico de la nación, creando y repartiendo las riquezas entre los habitantes; entre sus responsabilidades se incluyen la intermediación financiera, la provisión de servicios monetarios, y la aplicación y gestión de la política monetaria mediante una variedad de instrumentos.

El Artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece: "El Sistema Financiero de Ecuador se compone de los sectores público, privado, popular y solidario, los cuales gestionan recursos del público" (p. 97). De acuerdo con la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011) menciona: "El sector Financiero Popular y Solidario se compone de las cooperativas de ahorro y crédito, entidades de asociación o solidaridad, bancos y cajas de ahorro comunitarias" (p. 17).

En su Artículo 21, la LOEPS establece que el Sector Cooperativo es: "El grupo de cooperativas vistos como agrupaciones de individuos que se han unido de manera voluntaria para cubrir sus debidas necesidades económicas, sociales y culturales compartidas de esta manera, a través de una empresa de propiedad colectiva y administración democrática con personalidad jurídica de derecho privado e interés social" (p.7).

La ley Orgánica de la Economía popular y solidaria también explica a qué se refiere con sector cooperativo en donde las personas se han puesto de acuerdo y se han unido para satisfacer necesidades de tipo económica, esparcimiento o de tipo cultural en donde su manejo es democrático, pero cuenta con un representante legal por ser de tipo jurídica.

Las Cooperativas se categorizan de acuerdo a su actividad principal en cinco categorías. En su Artículo 23, la LOEPS las categoriza en las siguientes categorías: "producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios" (p. 7).

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador:

La ley orgánica de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador incluye elementos en relación a la organización, control y operación de las diferentes cooperativas, en esta normativa se especifica que estas empresas deben llevar registros contables e información formal de los servicios que presta a la ciudadanía. Por lo que se debe tener registros escritos de todo lo que se realiza indicándose en el art 95 de esta normativa, cumpliendo también aspectos legales, llevar cuentas claras a los socios y contar con estados financieros de acuerdo a su ejercicio fiscal. En donde todas las cuentas por cobrar y registros contables son válidos de forma legal y que estas cooperativas deben llevar contabilidad clara y precisa de sus operaciones.

Reglamento de Transporte Mixto del Ecuador:

En el caso del Reglamento de transporte mixto esta norma por si parte delimita los requisitos, operación y medidas que se deben tomar en el transporte de carga y si es de pasajeros como es el caso de la cooperativa puesto que el vehículo que se maneja es doble cabina. En el Artículo 11, se indica que las cooperativas deben tener documentos de respaldo, por todas las operaciones que cumplen y esto contribuye con las cuentas por cobrar y con la declaración de impuesto, y en caso de requerir el cobro de deudas o documentos por cobrar se tenga toda la información necesaria.

Código Civil del Ecuador:

En el Código Civil del Ecuador se indican las normas legales en lo que respecta a contratos y aspectos financieros en donde se especifica cual son las medidas que se pueden tomar en caso de incumplimiento de obligaciones, también se considera que las deudas deben ser liquidadas y si no se cumplen con las mismas se pueden tener medidas y cobros por vía judicial. En el caso de cuentas por cobrar se tiene la exigibilidad por parte de la empresa puesto que si se cuenta con contratos y toda la documentación necesaria se puede exigir el cobro de las cuentas por cobrar que se encuentren pendientes dándole énfasis a las cuentas que tengan más tiempo considerando que pueden prescribir puesto que en plazos mayores de cinco años no se van a considerar.

Código Tributario del Ecuador:

En el Código tributario del Ecuador se indica que las organizaciones deben llevar un registro formal de las cuentas registrando activos, pasivos, ingresos y gastos y entre esas cuentas se tiene el rubro de cuentas por cobrar. Esto con la finalidad de realizar las declaraciones de impuestos de manera correcta, así también se tiene la Ley de Régimen Tributario Interno que considera lo que respecta a valores por concepto de impuesto y como es el caso del transporte si se cobran montos por estos aspectos, además de establecer las sanciones que se dan sino se cumple con la declaración y pago de impuestos en relación con el nivel de utilidad empresarial, entre otros aspectos.

Capítulo II. Metodología

Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo, debido a que, permitió observar y sobre todo detallar las características de las cuentas y documentos por cobrar, además, este tipo de investigación se centró en describir el estado de la cartera de cobros, así también realizó la identificación de documentos pendientes. Sin embargo, el autor Sampieri (2014) manifestó que, ésta le permite al investigador comprender mejor el fenómeno o tema de estudio, así como también proporciona información detallada sobre el mismo.

Por otro lado, el enfoque adoptado para llevar a cabo esta investigación fue mixto, ya que se incorporaron elementos cuantitativos, así como cualitativos para realizar un análisis integral de las cuentas y documentos por cobrar del año 2022 de la Cooperativa de Transporte Mixta en Camión Doble Cabina 22 de enero. Este enfoque permitió abordar los problemas que fueron diagnosticados en un contexto más global al proporcionar datos numéricos para la valoración de la morosidad, pero al mismo tiempo facilitando un examen más completo de los procesos y políticas de otorgamiento de préstamos y recuperación de deudas que la cooperativa empleó.

Dado que el estudio se centra en un período específico sin la manipulación de variables, el diseño más adecuado es el no experimental, ya que solo se analizó la situación en un periodo de tiempo en específico de las cuentas por cobrar en la cooperativa sin intervenir en los procesos. Además, el diseño fue de tipo transversal, debido que se tomó la información en un solo momento del año 2022, lo que permitió observar la realidad de las cuentas por cobrar durante ese año sin realizar seguimiento en otros períodos.

Se realizó un análisis de la situación financiera de la cooperativa, en base a indicadores de liquidez y recuperación de cartera, para entender el impacto de las cuentas por cobrar en la gestión financiera.

Métodos de la Investigación

Los métodos que se utilizaron dentro de la investigación fueron de tipo documental, deductivo y analítico.

Documental. - Este método consistió en revisar documentos financieros y contables de la cooperativa, tales como registros de cuentas por cobrar, reportes de estados financieros, facturas, contratos y políticas de cobro vigentes en el año 2022. Además, se realizó la búsqueda de información para obtener el marco teórico en documentos digitales, tales como: artículos, tesis, informes de investigación, sitios webs, entre otros.

Deductivo. - el enfoque deductivo se basa en principios generales y teorías vinculadas a la contabilidad de gestión de cuentas por cobrar los cuales se aplican luego de una situación específica de la cooperativa este método facilita el análisis de cómo los principios contables las políticas de créditos y las estrategias de cobranza incluyen los resultados observados en la cooperativa.

Analítico. - el método analítico consiste en desglosar la información financiera de la cooperativa en sus componentes claves con el fin de comprender mejor los factores que impactan las cuentas por cobrar. Este proceso pudo incluir el análisis de indicadores de eficiencia en la cobranza, desglosar los montos de deuda según antigüedad, plazos de vencimiento y otros aspectos clave. Además, de realizar la identificación de problemas específicos, como altas tasas de morosidad o largos períodos de cobro, y plantea posibles áreas de mejora en la gestión de cobranza de la cooperativa.

Población y muestra

Población

Según (Bernal, 2006) la población se refiere a la totalidad de elementos o individuos que comparten ciertas características similares y que son el foco de un estudio o análisis es el grupo completo sobre el cual se desea hacer inferencias o conclusiones en un contexto estadístico, la población representa todo el conjunto de datos relevantes para la investigación ya que a partir de ella se buscan patrones, tendencias o generalizaciones que se puedan aplicar al nivel general. Sin embargo, la población total de la empresa se encontró dividida de la siguiente manera Dado el tamaño reducido de la población no fue necesario aplicar técnicas de muestreo, ya que el trabajo se centró directamente con los integrantes identificados, es decir, el gerente

y el contador de la Cooperativa 22 de Enero, lo cual permitió analizar de manera completa las opiniones y procedimientos relacionados con la gestión de las cuentas y documentos por cobrar en la empresa.

Tabla 1

Población de la empresa “22 de enero”

N.º	Cargo	Cantidad
1	Gerente	1
2	Contador	1
	Total	2

Sin embargo, se cuenta con informantes claves que validan la información financiera y que proporcionan insumos importantes para interpretar los resultados de manera adecuada, Su experiencia y conocimiento de las acciones internas de la organización enriquecen la comprensión de los datos analizados aportando una perspectiva cualitativa del estudio cuantitativo de los estados financiero

Por tanto, el trabajo se fundamenta en un enfoque documental y analítico sustentado los registros financieros y las opiniones de los actores clave.

Recolección y Procesamiento de Datos

Los instrumentos de recolección de información seleccionada para este estudio fueron la entrevista

Entrevistas. La entrevista fue elegida como instrumento de recolección de datos con el fin de profundizar en la gestión de las cuentas por cobrar desde la perspectiva de los directivos en la cooperativa en particular del gerente y el contador. Este instrumento consta de 10 preguntas abiertas diseñadas para identificar las prácticas actuales de los desafíos y las oportunidades de mejora en el manejo de las cuentas por cobrar.

Además, las preguntas fueron estructuradas de manera que permitieron obtener una visión clara sobre las mejoras necesarias en la política y procesos actuales lo que facilitó que los directivos pudieran compartir propuestas concretas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar. Este instrumento resultó valioso, ya que los directivos poseen un conocimiento más detallado de los aspectos estratégicos y operativos relacionados con la gestión financiera de la Cooperativa lo que enriqueció significativamente el análisis de la problemática.

La entrevista se llevó a cabo de forma presencial garantizando de esta manera un ambiente propicio para un diálogo abierto y mucho más detallado permitiendo de esta manera a los entrevistados expresar sus opiniones y experiencias de manera completa proporcionando una visión integral de los factores que afectan la gestión de las cuentas por cobrar.

Capítulo III. Resultados y discusión.

Análisis de datos.

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de datos recolectados a través de los instrumentos previamente utilizados. Este proceso permitió extraer información clave para comprender los procedimientos actuales relacionados con la gestión de cuentas por cobrar y para identificar áreas de mejora dentro de la Cooperativa.

Análisis de la entrevista

la entrevista fue realizada al gerente y al contador con el fin de profundizar en el entendimiento de los procedimientos implementados en la gestión de cuentas por cobrar las respuestas obtenidas proporcionarán información clave sobre las prácticas actuales, así como los desafíos que enfrenta la Cooperativa.

Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabina 22 de enero.

1) ¿Cuál es la principal problemática que enfrenta la cartera?

La principal problemática es el incumplimiento de los plazos de pago por parte de los socios lo que genera altos niveles de morosidad esto se debe en parte a la falta de disciplina financiera entre los socios y la ausencia de un sistema eficiente para monitorear y recuperar las deudas.

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

Los criterios más relevantes incluyen que el socio no tenga deudas pendientes y esté al día con sus obligaciones financieras dentro de la cooperativa, además se evalúa la capacidad de pago del solicitante considerando sus ingresos verificables y su estabilidad económica también se toma en cuenta su historial crediticio tanto en la cooperativa como en otras instituciones para reducir los riesgos.

3) ¿Cómo se determina el límite de crédito para los socios?

El límite de crédito se determina tomando en cuenta los ingresos que el socio ha declarado, los cuales deben ser verificables y coherentes con su actividad económica. También se revisa su historial de pagos anteriores, considerando posibles retrasos, deudas o acuerdos de pago que no se hayan cumplido. Es fundamental evaluar la capacidad de proporcionar garantías adecuadas que respalden el crédito, como propiedades o avales, para reducir riesgos

4) ¿Cuáles son los plazos establecidos para el pago y qué acciones se toman en caso de incumplimiento?

Los plazos establecidos para el pago varían de 6 meses a 1 año dependiendo del monto que se deba. Sin embargo, en el caso de incumplimiento se estipula la exclusión del socio a pesar de que esta medida se ha mencionado en reiteradas ocasiones nunca se ha implementado de manera efectiva.

5) ¿Qué factores considera que afectan la tasa de recuperación?

Factores como la falta de seguimiento constante, políticas de crédito excesivamente flexibles, dificultades económicas de los socios y la ausencia de incentivos para el pago puntual son aspectos que impactan negativamente en la tasa de recuperación.

6) ¿Qué procesos se siguen para la recuperación de deudas pendientes?

Notificación de sus deudas y firmas de convenios que no se cumplen

7) ¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento de las cuentas por cobrar?

El seguimiento se realiza de forma mensual, aunque las cuentas con mayor riesgo de morosidad reciben atención semanal. Se hez consiente que se necesita implementar un sistema más dinámico que permita un monitoreo en tiempo real.

8) ¿Qué criterios se utilizan para establecer plazos de pagos a los socios y como se comunican las políticas de cobro?

Los plazos se establecerán según el monto del crédito, la capacidad de pago del socio y la naturaleza del crédito solicitado. Las políticas de cobro se comunican al inicio del proceso mediante documentos firmados, así como en reuniones periódicas con los socios para reforzar su comprensión.

9) ¿Cómo afectan los atrasos en los pagos al flujo de caja y las operaciones financieras de la Cooperativa?

Los atrasos en los pagos afectan negativamente a la liquidez de la cooperativa dificultando la capacidad de financiar nuevos proyectos y cubrirá estos operativos. Esto también puede generar tensiones con los proveedores y limitar la capacidad de ofrecer servicios oportunos a los socios.

10) ¿Qué herramientas utilizan para monitorear y gestionar estas cuentas (manuales o tecnológicas)?

Actualmente, utilizamos un sistema manual basado en hojas de cálculo y registros físicos lo cual limita la eficiencia del proceso, se está evaluando la posibilidad de implementar un software especializado para mejorar el monitoreo y la recuperación de las cuentas por cobrar.

Entrevista dirigida al contador de la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabina 22 de enero.

1. ¿Cómo se lleva el control de las cuentas y documentos por cobrar para asegurar que todos los pagos pendientes se registren correctamente?

Atraves del sistema organizado, la documentación de cada transacción y los procesos de conciliación cotidiano.

2. ¿De qué manera se prioriza la cobranza de las cuentas pendientes?

Se prioriza las cuentas por cobrar según el monto y la fecha de su concesión, en este sentido, las cuentas de mayor valor son aquellas que se mantienen en constante seguimiento para su cobranza.

3. ¿Qué tipo de medida se emplea cuando un cliente no paga a tiempo o presenta dificultades para efectuar el pago?

En primera instancia se envía un aviso alertando la cuenta por pagar hacia la cooperativa, otra medida es la acreditación de multas o interés por mora, además la exclusión de generar otro crédito en la institución, por otro lado, cuando existen dificultades para efectuar el pago se llega a un acuerdo entre las partes.

4. ¿Cómo se evalúa el riesgo de crédito de los clientes y que medidas se toman para evitar incurrir en grandes cuentas incobrable?

Se evalúa el riesgo de crédito verificando el historial crediticio del cliente por medio de agencias especializadas (buro de crédito o informes de crédito), así mismo, para evitar incurrir en grandes cuentas incobrables se emplean en algunos casos la exigencia de garantías colaterales y la aplicación de recordatorios junto con seguimiento oportuno.

5. ¿Cómo se usa los informes de antigüedad de saldos para evaluar la efectividad de las políticas de cobranza?

Los informes de antigüedad de saldos desglosan la efectividad de las políticas de cobranza según el tiempo trascendido desde la emisión de la factura, dicha información permite identificar las cuentas vencidas, a modo que se gestione los procesos de cobranzas y se pueda ajustar las políticas de cobro.

6. ¿Se ha implementado alguna mejora en los procesos de las cuentas y documentos por cobrar?

A pesar que existen procesos para mejorar la gestión de cobranza los niveles todavía siguen siendo considerables, muchos de estos por las deficiencias de la optimización de las políticas de crédito.

Análisis. Las principales problemáticas identificadas en la entrevista es la falta de cumplimiento de los plazos de pago, siendo el problema más significativo de la

entidad, lo que contribuye a una elevada morosidad. Mientras que el gerente destaca la falta de disciplina financiera de los socios y la ausencia de un sistema eficiente para monitorear las cuentas, lo que perpetúa un flujo constante de cuentas por cobrar sin resolver.

En cuanto a la evaluación de créditos los créditos principalmente incluyen la capacidad de pago el historial crediticio y la existencia de un contrato vigente. Sin embargo, el proceso necesita fortalecido para reducir riesgos. El límite del crédito se establece según la solvencia económica del socio y las garantías ofrecidas, aunque no se utiliza un método estructurado o automatizado para este cálculo.

Los plazos de pago establecidos varían entre 6 meses y 1 año. Dependiendo del monto adecuado. Aunque exista una política formal que establece la exclusión como socio en caso de incumplimientos, ambos coinciden en que esta medida rara vez se aplica, lo que debilita la autoridad de las sanciones y afecta la efectividad la de las políticas de cobranza.

Entre los factores que impactan en la tasa de recuperación se encuentra la falta de seguimiento constante los problemas económicos de los socios situaciones externas como el contexto económico del país y una política de crédito flexible, además la falta de incentivos para el pago puntual agrava aún más la situación.

El proceso actual para la recuperación de la deuda incluye la notificación de las deudas y la firma de convenios de pago, aunque ambos entrevistados reconocen que estos convenios frecuentemente no se cumplen el seguimiento de las cuentas por cobrar es mensual con mayor atención a las cuentas en riesgo, aunque se destaca la necesidad de implementar un sistema dinámico y en tiempo real.

Los atrasos en los pagos afectan gravemente el flujo de caja y las operaciones financieras de la cooperativa limitando la liquidez y restringiendo la capacidad de financiar nuevos proyectos o cumplir con el presupuesto anual. Esto también genera tensiones administrativas y reduce la capacidad de cumplir con los compromisos operativos.

Actualmente, la Cooperativa utiliza herramientas manuales, como hojas de cálculo y sistemas básicos de contabilidad. Ambas entrevistas evidencian la necesidad de modernizar los procesos mediante la implementación de un software especializado que permita un monitoreo más eficiente y facilite la toma de decisiones basada en datos actualizados.

Las entrevistas resaltan la urgente necesidad de optimizar los procesos de gestión de cuentas por cobrar, enfocándose en:

1. Implementar herramientas tecnológicas para el seguimiento y recuperación de deudas.
2. Fortalecer las políticas de crédito y aplicar medidas disciplinarias en casos de incumplimiento.
3. Diseñar incentivos claros para fomentar el pago puntual y mejorar la relación con los socios.

Se recomienda la puesta en marcha de un plan de contingencia para atenuar dichos impactos, la utilización de herramientas elementales como Excel y sistemas de contabilidad manuales para administrar las cuentas por cobrar representa una restricción por lo que se aconseja optar por tecnologías más sofisticadas que faciliten la automatización.

El control de las cuentas y documentos por cobrar a través del sistema organizado, documentación de respaldo en cada transacción y los procesos de conciliación cotidianos aseguran que los pagos pendientes se registren de forma correcta, las cuentas de mayor valor y la fecha de concesión de la factura influye de manera relevante para priorizar el cobro de las cuentas pendientes y su seguimiento respectivo, cuando el cliente no realiza su pago a tiempo se le envía un aviso alertando su saldo a pagar, además se otorgan multas e intereses por morar, no obstante, si el cliente presenta dificultades se llega a un mutuo acuerdo entre las partes, para evitar incurrir en grandes cuentas incobrables se verifica el historial crediticio, buró de crédito, etc., así mismo como medida preventiva se exige garantías colaterales y se realiza recordatorios.

Para evaluar la efectividad de las políticas de cobranza se utilizan los informes de antigüedad e saldos, en estos se exhibe el tiempo trascendido desde la emisión de la factura junto con el monto contraído, dicha información permite identificar las cuentas vencidas para así gestionar los procesos de cobranzas y ajustar las políticas de cobro que no generen resultados positivos. Si ha existido una breve mejora en los procesos de las cuentas y documentos por cobrar, sin embargo, la cifra de las mismas sigue siendo relevantes, debido a que no aplico de manera óptima las políticas de crédito.

Análisis de estados financieros

Balance General

01 al 31 de diciembre 2022

1.	<u>ACTIVOS</u>	
1.1.	<u>CORRIENTES</u>	
1.1.1.	DISPONIBLE	12.731,19
1.1.1.01.	CAJA	
1.1.1.01.02.	CAJA CHICA	100,00
1.1.1.03.	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1.1.1.03.01.	BANCO GUAYAQUIL	1.343,70
1.1.1.03.02.	BANCO DEL PACIFICO	11.287,49
1.1.2.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR A CORTO PLAZO	99.809,28
1.1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR	
1.1.2.01.01.	CLIENTES	18.949,19
1.1.2.01.02.	SOCIOS	46.876,05
1.1.2.05.	ANTICIPO A PROVEEDORES	
1.1.2.05.02.	A PROVEEDORES DE SERVICIOS	33.984,04
1.1.4.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	13.046,59
1.1.4.03.	IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR	
1.1.4.03.02.	RETENCIONES EN LA FUENTE	1.930,66
1.1.4.03.04.	IVA EN COMPRAS	2.172,57
1.1.4.03.05.	CREDITO TRIBUTARIO DEL IVA	1.395,18
1.1.4.03.06.	CREDITO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO A LA RENTA	7.548,18
1.2.	<u>NO CORRIENTES</u>	
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	2.303,11
1.2.1.04.	MUEBLES Y ENSERES	1.172,48
1.2.1.08.	EQUIPOS DE COMPUTACION	1.631,39
1.2.1.11.	DEPRECIACION ACUMULADA	
1.2.1.11.02.	MUEBLES Y ENSERES	-275,37
1.2.1.11.06.	EQUIPOS DE COMPUTACION	-225,39

2. PASIVOS			
2.1.	CORRIENTES		
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR		53.680,29
2.1.1.01.	PROVEEDORES		
2.1.1.01.01.	DE SERVICIOS	19.022,91	
2.1.1.03.	OBLIGACIONES POR PAGAR SRI		
2.1.1.03.01	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA	48,12	
2.1.1.03.02	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IVA	28,20	
2.1.1.03.04	IVA EN VENTAS	1.993,12	
2.1.1.03.05	IMPUESTO A LA RENTA	20,39	
2.1.1.05.	CUENTAS POR PAGAR SOCIOS		
2.1.1.05.02.	OBLIGACIONES POR PAGAR SOCIOS	9.598,83	
2.1.1.08.	ANTICIPO DE CLIENTES		
2.1.1.08.02.	DE SERVICIOS	22.968,72	
	TOTAL PASIVOS		\$ 53.680,29
3.	PATRIMONIO		
3.1.	CAPITAL		
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL		500,00
3.1.1.02.	CERTIFICADOS DE APORTACION	500,00	
3.1.2.	RESERVAS		
3.1.2.01.	LEGALES		46.376,34
3.1.2.01.01	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	1.476,34	
3.1.2.02.	OTRAS RESERVAS		
3.1.2.02.01	OTRAS RESERVAS (FACULTATIVAS)	44.900,00	
3.1.4.	RESULTADOS		27.333,54
3.1.4.01.	RESULTADOS		
3.1.4.01.03	PERDIDA DEL EJERCICIO	52,51	
3.1.4.01.04	RESULTADOS ACUMULADOS	27.281,03	
	TOTAL PATRIMONIO		\$ 74.209,88
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 127.890,17

Tabla 2.

Ratio de Cuentas por Cobrar

Indicador Financiero	Fórmula	Cálculo	31/12/2022
Ratio de cuentas por cobrar	$= \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Activos corrientes}}$	$= \frac{65.825,24}{125.587,06}$	= 0,5241

El resultado indica que las cuentas por cobrar representan el 52,41% de los activos corrientes. Este porcentaje revela un nivel significativo de dependencia de la Cooperativa en sus cuentas por cobrar como parte de sus activos de corto plazo.

Una ratio de este nivel podría señalar que una gran proporción de los activos corrientes está comprometida en cuentas por cobrar, lo cual representa un riesgo de liquidez si las deudas no se recuperan oportunamente. la elevada dependencia de las cuentas por cobrar puede dificultar la disponibilidad de efectivo para cubrir otras obligaciones inmediatas, como el pago a proveedores o gastos operativos

Tabla 3.*Promedio de días de cobro*

Indicador Financiero	Fórmula	Cálculo	31/12/2022
Promedio de días de cobro	$= \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas netas anuales} \times 365} =$	$= \frac{65,825,24}{203350,21 \times 365} =$	118

En este año se evidencia que el nivel de cuentas por cobrar es excesivo puesto que se tiene que cada 118 días se puede cobrar lo que adeudan clientes y socios lo que afecta a la empresa de forma representativa puesto que en un periodo mayor de 3 meses se logra cobrar lo adeudado.

Lo que incluso por el alto nivel de endeudamiento se tiene en evidencia que se puede generar altas cuentas incobrables por el nivel de cuentas por cobrar con las que cuenta la empresa.

Tabla 4.*Ratio de liquidez*

Indicador Financiero	Fórmula	Cálculo	31/12/2022
Ratio de liquidez	$= \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}} =$	$= \frac{12731,19}{53680,29} =$	0,2371

El resultado de 0.2371 indica que, por cada dólar de pasivo corriente, la Cooperativa dispone de 23.71 centavos en activos corrientes para cubrirlo. Esta ratio es preocupantemente bajo y sugiere una situación financiera crítica respecto a la capacidad de la organización para cumplir sus obligaciones a corto plazo se refiere a su solvencia inmediata o liquidez es decir la habilidad para disponer de recursos suficientes como efectivos o activos líquidos para pagar sus deudas y compromisos financieros dentro del ciclo operativo.

Estado de Situación Financiera
AL 31 DE DICIEMBRE 2023

1	Activos		
1.1	Activo Corriente		\$ 154.691,07
1.1.1	Efectivo y Equivalentes a Efectivo	\$ 1.685,86	
1.1.1.1	Caja	\$ 20,00	
1.1.1.2	Caja Chica	\$ 96,70	
1.1.1.3	Banco Guayaquil	\$ 355,12	
1.1.1.4	Banco del Pacífico	\$ 1.214,04	
1.1.2	Activos financieros		
1.1.2.5	Cuentas por Cobrar	\$ 103.482,73	
1.1.2.5.1	Cuotas Adm.	\$ 36.548,82	
1.1.2.5.2	Cientes Comerciales por Contrato	\$ 46.513,91	
1.1.2.5.3	Socios o Accionistas Cuota de ingreso	\$ 19.880,00	
1.1.2.5.4	Funcionarios y/o Empleados Multas (Inasistencias a reuniones)	\$ 540,00	
1.1.2.6	Documentos por Cobrar	\$ 10.374,18	
1.1.2.6.2	Prestamos Socios por Comisión de Gestión	\$ 280,00	
1.1.2.6.3	Prestamos Socios - Internos	\$ 7.819,00	
1.1.2.6.5	Prestamos Socios - ayuda Solidaria	\$ 290,00	
1.1.2.6.6	Prestamos Socios - Capacitación ANF	\$ 800,00	
1.1.2.6.7	Prestamos Socios - GPS	\$ 500,00	
1.1.2.6.8	Prestamos Socios - Proceso de Contratación	\$ 685,18	
1.1.3	Inventario	\$ 542,52	
1.1.3.3	Suministros o materiales a ser consumidos en el proceso de producción	\$ 305,38	
1.1.3.4	Suministros o materiales a ser consumidos en la prestación de servicios	\$ 225,00	
1.1.3.10	Otros Inventarios	\$ 12,14	
1.1.4	Servicios y otros Pagos Anticipados	\$ 30.242,85	
1.1.4.3	Anticipo a Proveedores	\$ 30.242,85	
1.1.5	Activos por Impuestos Corrientes		
1.1.5.1	IVA sobre Compras	\$ 8.362,93	
1.1.5.1.1	IVA sobre Compras	\$ 2.781,42	
	Retenciones del IVA		
1.1.5.2.2	70% Servicios	\$ 1.395,18	
1.1.5.3	Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta		
1.1.5.3.1	1% Bienes Muebles de Naturaleza Corporal	\$ 4.186,33	
1.2	Activos No Corrientes		\$ 10.820,10
1.2.1	Propiedad, Planta y Equipos	\$ 10.820,10	
1.2.1.1	Terrenos	\$ 8.000,00	
1.2.1.5	Muebles y Enseres	\$ 1.172,48	
1.2.1.6	Equipos de Oficina	\$ 516,99	
1.2.1.7	Equipos de Computación	\$ 1.631,39	
1.2.1.11	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Computo	\$ -275,37	
1.2.1.12	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres	\$ -225,39	
	Total Activos		= \$ 165.511,17
2	Pasivos		
2.1	Pasivo Corriente		\$ 82.178,23
2.1.3	Cuentas y Documentos por Pagar		

2.1.3.1	Cuentas por Pagar		\$ 75.966,10
2.1.3.1.1	Proveedores	\$ 2.930,88	
2.1.3.1.2	Otros Proveedores	\$ 325,23	
2.1.3.2.1	Documentos por Pagar Proveedores	\$ 72.709,99	
2.1.7	Otras Obligaciones Corrientes		
2.1.7.1	Retenciones del I.E.S.S.		\$ 31,18
2.1.7.1.1	9.35% Apartes Individuales	\$ 21,26	
2.1.7.1.4	Seguro Salud Tiempo Parcial IESS	\$ 9,92	
2.1.7.6	Beneficios Sociales por Pagar		\$ 27,34
2.1.7.6.4	11.15% Aportes Patronales I.E.S.S.	\$ 25,09	
2.1.7.6.5	1% Contribución Fomento de Capacidades y Conocimientos Ciudadanas	\$ 2,25	
2.1.8	Cuentas por Pagar Diversas/Relacionadas		\$ 6.093,61
2.1.8.1	Cuenta por Pagar Socios o Accionistas	\$ 877,00	
2.1.8.2	Cuenta por Pagar - Descuentos Socios 1% 2020 - 2021	\$ 5.216,61	
2.2	Pasivo No Corriente		\$ 60,00
2.2.6	Anticipos de Clientes	\$ 60,00	
3	Patrimonio		+ \$ 83.332,94
3.1	Patrimonio Atribuible a Propietarios		
3.1.1	Capital Social		\$ 500,00
3.1.1.1	Capital Social suscrito o pagado	\$ 500,00	
3.1.4	Reservas		\$ 46.376,34
3.1.4.1	Fondo Irreparable de Reserva Legal	\$ 1.476,34	
3.1.4.2	Reserva Facultativa y Estatutaria	\$ 44.900,00	
3.1.6	Resultados Acumulados		\$ 27.307,29
3.1.6.1	Excedentes Acumulados	\$ 27.307,29	
3.1.7	Resultado del Ejercicio		\$ 9.149,31
3.1.7.1	Resultado del Ejercicio	\$ 9.149,31	
	Total Pasivos + Patrimonio		= \$ 165.511,17

Tabla 5.

Ratio de cuentas por cobrar

Indicador Financiero	Fórmula	Cálculo	31/12/2023
Ratio de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Activos corrientes}}$	$\frac{103482,73}{154691,07}$	= 0,66

Una ratio con un coeficiente de 0,66 indica que, si se tiene una relación muy representativa entre los activos corrientes con las cuentas por cobrar de la empresa, es decir que este negocio depende de los pagos de los clientes para contar con liquidez por lo que el cumplimiento de obligaciones financieras a corto plazo puede afectarse si no se cumple con estos pagos de los clientes.

Se puede mencionar que esta ratio no es tan elevada, pero se debe verificar el tiempo que se demoran en cobrar puesto que afecta al flujo de caja de la empresa, por lo que es necesario que las políticas de crédito sean más rigurosas puesto que sino a largo plazo esto puede afectar a la liquidez de la organización.

Tabla 6.*Tasa de recuperación de cuentas por cobrar*

Indicador	Fórmula	Cálculo	31/12/2023
Tasa de recuperación %	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar recuperadas}}{\text{Cuenta por cobrar totales}} \times 100$	$\frac{29276,42}{103482,7}$	= 28%

Una tasa de recuperación del 28% no es tan elevado, pero si no se toman medidas para mejorar la gestión de cobros pueden generar problemas de liquidez y que se generen cuentas incobrables y no sea recuperado el dinero adeudado.

Esto evidencia que la empresa no genera un elevado flujo de efectivo lo que puede afectar el cumplimiento de gastos operativos que debe cubrir con estos activos, incluso llegando a afectar las utilidades en el caso que no se recuperen los valores.

Tabla 7.*Promedio de días de cobro*

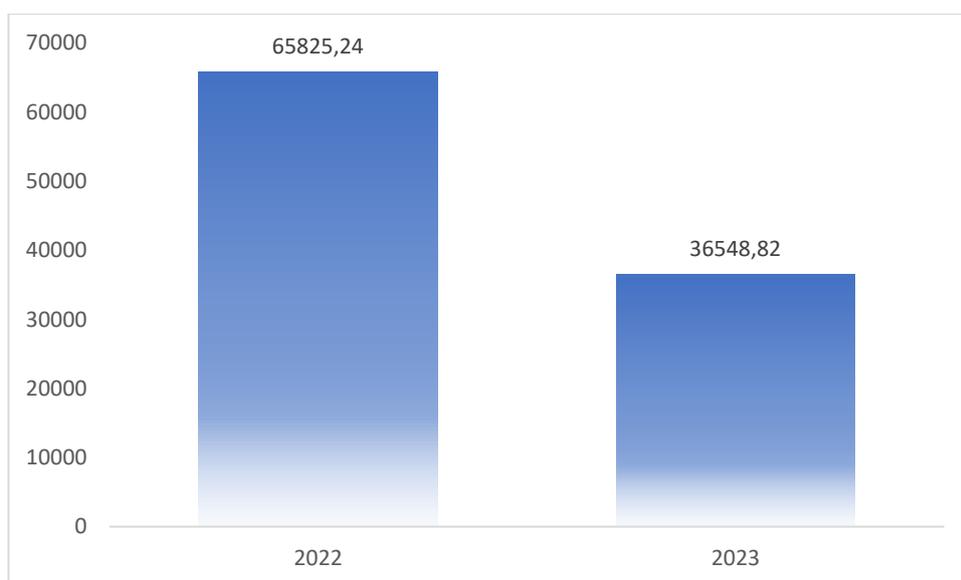
Indicador Financiero	Fórmula	Cálculo	31/12/2022
Promedio de días de cobro	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas netas anuales} \times 365}$	$\frac{103.482,73}{289467,04 \times 365}$	= 36

Se tiene como resultado que si existe un nivel alto de cuentas incobrables o que incluso de un año a otro no se han cobrado y en el caso de los pagos se tiene que el promedio de días de cobro es de 36 días lo que evidencia que es inclusive más elevado que un mes y en el corto plazo esto puede afectar la disponibilidad de efectivo o el flujo de caja en corto plazo. Si se tienen periodos más extensos se tiene que esto afecta la rentabilidad de la empresa y se pueden tener costos financieros elevados.

Tabla 8.*Ratio de liquidez*

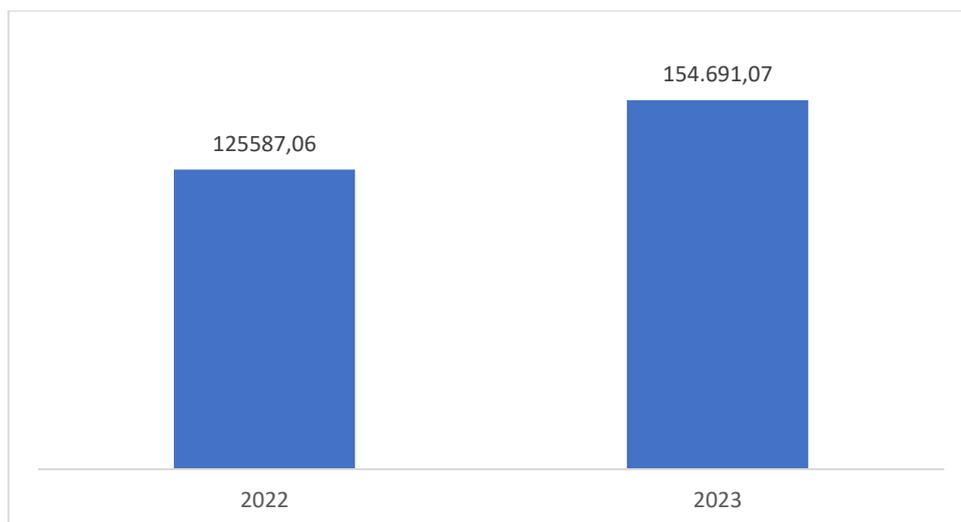
Indicador Financiero	Fórmula	Cálculo	31/12/2022
Ratio de liquidez	$= \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	$= \frac{154.691,07}{82.178,23} = 1,88$	

Ha pesar de tener un nivel relativamente alto de cuentas por cobrar la empresa aun cuenta con 1.88 \$ por cada dólar de deudas que tengan en corto plazo, es decir si tiene capacidad de pago en el corto plazo.

Figura 1. Cuentas por Cobrar

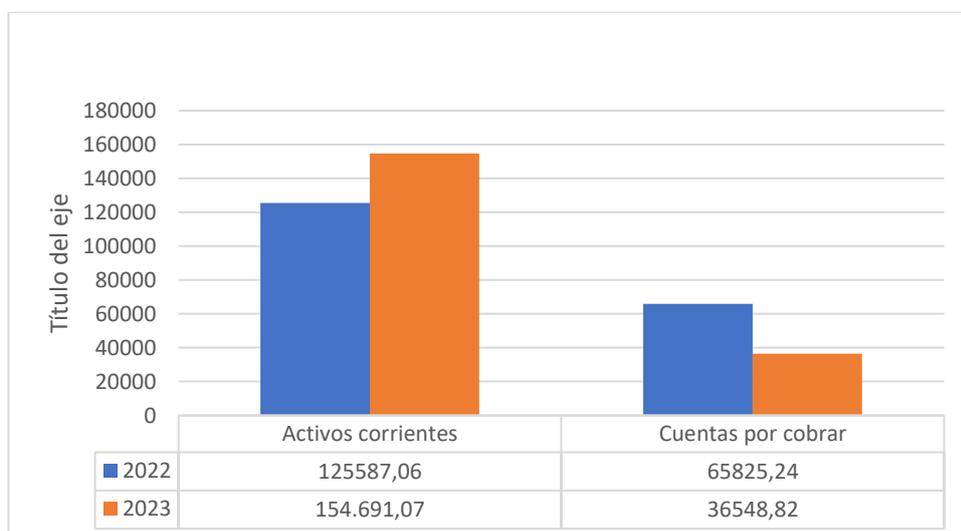
Las cuentas por cobrar en el año 2022 fueron de 65.825, 24 dólares mientras que las del año 2023 fueron de 36.548,82 dólares por lo que se evidencia que si hubo una disminución de un año con respecto al otro sin embargo se tiene que esta disminución fue del 44%, existiendo aún cuentas por cobrar elevadas con relación a las ventas que se tuvieron en esos años.

Figura 2. Activos corrientes



Los activos corrientes de la empresa en el año 2022 fueron 125.587,06, existiendo un aumento a un valor superior de 154.691,07 por lo que se evidencia que aumentaron los activos y en cambio se disminuyeron las cuentas por cobrar obteniendo mayor disponibilidad de recursos.

Figura 3. Variación Activos y Cuentas por cobrar



En relación a los activos corrientes se tiene que aumentaron, en el caso de las cuentas por cobrar estas disminuyeron contribuyendo con la liquidez del negocio sin embargo los valores aún se presentan relativamente elevados por las cuentas por cobrar que se han generado en diferentes rubros.

Discusión

Las políticas de crédito implementadas hasta ahora en la cooperativa de transporte mixto en camionetas doble cabina 22 de enero no han dado los resultados esperados el saldo de las cuentas por cobrar entre año 2023 y 2022 siguen siendo considerable, con una tasa de recuperación de solo el 28%. Internamente, se requiere la adopción de estrategias que reduzcan los plazos de cobranza y mejoren el seguimiento, ya que la falta de estas medidas ha afectado negativamente a la liquidez de la Cooperativa.. Esto es coherente con lo observado por Chávez y Lozano (2023) quienes afirman que la existencia de muchos saldos por cobrar afecta la disponibilidad de efectivo en las organizaciones

El periodo de recuperación de cuentas por cobrar es de 36 días, lo que indica que se necesita más de un mes para recuperar los montos adeudados. Sin embargo, existe la particularidad de que, a pesar de tener cuentas por cobrar elevadas, se sigue otorgando crédito, lo cual afecta negativamente a la empresa debido al alto nivel de incobrables, ya que algunos pagos no se recuperan en un periodo anual. Esta situación concuerda con lo señalado por Ramos y Torres (2022), quienes afirman que los ciclos de cobro prolongados tienen un impacto negativo en las empresas, ya que dificultan el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, lo que en algunos casos incluso ha llevado al cierre de algunas de ellas por falta de liquidez.

Mite (2023) en su investigación, se identificaron las principales deficiencias en la gestión de crédito de la distribuidora Vélez, destacando la carencia de un sistema eficiente para la cobranza y recuperación de cuentas por cobrar, lo que ha llevado a elevados niveles de morosidad y afecta negativamente las finanzas de la empresa. También se observó la ausencia de estrategias efectivas para reducir la cartera vencida, así como la falta de políticas de crédito y cobranza coherentes con los objetivos de la organización. La propuesta sugiere la implementación de un sistema adecuado para mejorar la gestión financiera, apoyado en métodos teóricos como el análisis deductivo e inductivo y el enfoque sistémico, a comparación de la investigación efectuada en la Cooperativa de Transporte Mixto En Camionetas Doble Cabinas 22 de Enero, las falencias encontradas son la recuperación de cartera vencida, lo cual ha provocado falta de liquidez, dificultando la capacidad de la empresa para cubrir gastos operativos y sobre todo financieros

Conclusiones

En el primer escenario la ratio de liquidez de 0,2371 indica que la compañía carece de los medios necesarios para afrontar sus obligaciones corrientes. Pese a que la ratio de liquidez se incrementa en el segundo escenario (1,88) la dependencia de los pagos de los clientes continúa siendo esencial para poder preservar una estabilidad financiera saludable para la empresa.

El análisis de las cuentas y documentos por cobrar de la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de enero ha permitido identificar varias debilidades en su gestión que inciden de forma significativa en su rentabilidad. En primer lugar, se describieron los procesos actuales de la empresa para la gestión de las cuentas por cobrar, los cuales presentan serias deficiencias que afectan directamente a la recuperación de ingresos, siendo las más evidentes la falta de un eficiente sistema de cobranza y la inadecuada persecución de cuentas vencidas. Desde la perspectiva del nivel de endeudamiento se constató que también afecta negativamente a la liquidez de la cooperativa, restringiendo la capacidad de financiación de nuevas operaciones y creando tensiones en la relación comercial con proveedores. La morosidad continúa afecta de manera negativa a la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones financieras lo que podría poner en peligro su estabilidad a largo plazo. Con base en estos hallazgos se proponen diversas prácticas y políticas orientadas a mejorar la recuperación de las cuentas por cobrar, como en la implementación de un sistema automatizado para el monitoreo y gestión la capacidad de los empleados en técnicas de cobranza efectiva y el establecimiento de plazos y condiciones de pago más claros y estrictos. Estas acciones permitirán optimizar la recuperación de ingresos y, en consecuencia, la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la cooperativa.

Recomendaciones

Dado que la gestión actual de las cuentas por cobrar no es efectiva, en los Apéndices D y F se sugieren aplicar las nuevas políticas de créditos y cobranzas orientadas a la clarificación de los criterios y plazos requeridos, así como las orientaciones que permitirían un monitoreo y recuperación eficiente de las cuentas por cobrar.

Usar un sistema informático para la administración de la cartera que permita monitorear en tiempo real el estado de los créditos y configure notificaciones para fondos vencidos y clasifique las cuentas según su puntuación de riesgo, además de educar a los empleados sobre estos procesos para mejorar la funcionalidad

Evaluar, de manera regular, el estado de la tesorería y el índice de las cuentas por cobrar. Estos exámenes permitirán la detección de futuros problemas de liquidez e incluso revisar las políticas operativas y financieras de la empresa. De esta manera, al abordar las falencias actuales en materia de gestión de cobranza, se pueden aplicar mejoras a los procesos para mantener el control de la morosidad. Esto contribuirá al fortalecimiento del flujo de caja y maximización de utilidades, aportando al mejoramiento en la estabilidad y sostenibilidad financiera.

Es esencial que las acciones se prioricen según su importancia y facilidad de implementación. Las medidas preventivas y la adaptación de tecnología deben implementarse de manera inmediata mientras que los entrenamientos y cambios en política se llevará a cabo en el mediano plazo estas recomendaciones tienen como objetivo fortalecer la gestión financiera de la cooperativa y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

Referencias

- Alfaro, P. (2022). *Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la institución particular utilizando COSO III, Lima 2022*. Universidad Norbert Wiener.
- Alvarado, M., & Tuquiñahui, S. (2020). control interno basado en el modelo coso, aplicando a la empresa electroinstalaciones en la ciudad de cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Arroba, J., & Romero, S. (2019). *Análisis de las Cuentas por Cobrar de un Instituto de Belleza*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Avila, N., Gil, R., & González, Á. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa*. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Baquerizo, M. (2021). Control contable en las cuentas por cobrar y provisión de cuentas incobrable. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5825/1/UPSE-TCA-2021-0038.pdf>
- Barzola, B., & Zambrano, G. (2021). “*CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BARZAM S.A*”. guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4520/1/T-ULVR-3679.pdf>
- Berrocal, F. (2023). *Control de las Políticas de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Morosidad del Cliente en una Empresa de Traslado de Valores, 2022* . Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Borja, S., Ely, A. C., Rossana, R., & Bayron, A. (2021). AUDITORÍA FINANCIERA EN CUENTAS POR COBRAR: EVENTOS QUE MOTIVAN LA INCONSISTENCIA DE SALDOS. *Revista Inclusiones*. Obtenido de <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706>

- C-3, N. d. (14 de junio de 2023). *Norma de Información Financiera (NIF)* . Obtenido de <https://impuestos.info/norma-de-informacion-financiera-c-3-cuentas-por-cobrar/>
- Calero, B. (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Serlipen S.A, Cantón La Libertad, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Coral, R. (2023). *Propuesta de Políticas de créditos y cobranzas en la empresa ADIVET E.I.R.L., Lima 2022*. Universidad Norbert Wiener.
- Correa, Y., Guardiola, L., & Rico. (2022). *Auditoría de la cuenta por cobrar*. Reflexiones Contables UFPS.
- Cruz, L. (2016). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica Esteli*. Obtenido de <https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628>
- Ebelyn, S., & Sandra, V. (2011). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>
- Flores, R., Huaman, P., & Huaman, G. (2022). *Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021*. Universidad Continental.
- GAMARRA, B., JOAQUIN, E., & ROCA, M. (2022). *La Morosidad de Cuentas por Cobrar y Liquidez en las Empresas de Servicios Logísticos para empresas Mineras*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.
- González, M. (2023). *Tratamiento contable a las cuentas por cobrar en la presentación de estados financieros del Laboratorio Normilab, Año 2021*. La Libertad: UPSE.
- Guija, M., & Terry, O. (2021). *Análisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima*. Circulo Cultural Educa e Investiga.

- HINOJOZA, V. (2020). CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3858/1/TM-ULVR-0210.pdf>
- Holguín, J. v. (2023). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Limpio S.A .* Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil .
- Jiménez, B., & Contreras, C. (2021). *La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule.* UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.
- Julcahuanca, K. (2020). *Análisis de las cuentas por cobrar de una empresa tecnológica, Lima 2018-2019.* Lima : Universidad Norbert Wiener.
- Lara, G., & Pérez, L. (2020). *Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros.* Maya.
- Lopez, E. (2019). EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CEILMACA DEL CANTÓN PORTOVIEJO. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2159/1/LOPEZ%20CEDE%20C3%91O%20EDWARD%20ANTONIO.pdf>
- Lozano, V. C. (2023). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Trading Corporativa SVD S.A.C Provincia de Picota periodos 2018 y 2019.* Tarapoto: Escuela Profesional de Contabilidad.
- Magallán, L. (2022). *Tratamiento Conable en las Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Libertad, Cantón La Libertad, año 2020.* Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Maldonado, K. (2019). *Análisis de las Cuentas por Cobrar e Implementación de Políticas de Cobro a la Empresa A&A Electrodomésticos de la Ciudad de Loja en el Período 2017.* UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
- María, V. (2018). *CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROAGRO S.A.C. GUADALUPE AÑO 2018.* Peru: universidad señor de

- sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9073/Villar%20Aliaga%20Mar%C3%ADa%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Masoquina, S. (2017). “La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la COAC Mushuc Ñan. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26432/1/T4119ig.pdf>
- Mero, W. (2022). “Control Interno y su incidencia en los procesos administrativos de la Unidad Educativa Fiscal La Pila, periodo 2019”. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3513/1/TESIS%20FINAL%20MERO%20SANTANA%20WALNER%20CONTROL%20INTERNO%20UEF%20LA%20PILA.pdf>
- Milena, R. (2015). *diseño del sistema de control interno*. loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Mires, L. (2022). *Evaluación de la Gestión de las Cuentas por Cobrar, Para Medir el Riesgo de Liquidez y Falta de Capital de Trabajo y Diseñar Políticas de Crédito y Cobranza de la Empresa Alimentos Balanceados S.A.C., Periodo 2018- 2019*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Mite, B. S. (2023). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA DISTRIBUIDORA VÉLEZ, AÑO 2021*. La libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9542/4/UPSE-TCA-2023-0023.pdf>
- Muñoz, G., & Mendoza, M. (2023). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020*. Digital Publisher.
- Muñoz, J. (2024). *Análisis de las cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro y credito "La Merced", cantón Plays, provincia del Guayas año 2022*. La Libertad: Upse.

- Ordoñez, K. (2021). ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6251/1/UPSE-TCA-2021-0121.pdf>
- ORTIZ , T., & LOURDES, P. (2019). ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS PROVISIONES DE CUENTAS INCOBRABLES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANA LTDA. Y EL RIESGO DE MOROSIDAD DE SUS SOCIOS. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21624/1/TESIS.pdf>
- Pillco, Z. (2018). SUPERVISIÓN Y MONITOREO EN EL AULA SEGÚN MATRIZ “IPEBA”Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN EL AULA DEL NIVEL PRIMARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GETHSEMANÍ” DE HUÁNUCO – 2017. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4099/00000196TM_MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pluas, K. (2024). *Control Interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022*“. santa elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10818/1/UPSE-TCA-2024-0024.pdf>
- Ramos, M. (2019). DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA AB OPTICAL DE LA CIUDAD DE LOJA. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Requiz, E. (2020). *Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa MAC S.A.C. periodo 2015-2018*. Universidad Continental .
- Rojas, M. (2008). Evaluación de riesgo laborables de una empresa metal mecanica bajos normas internacionales. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4144/1/UDLA-EC-TIPI-2008-07%28S%29.pdf>

- Romero, J. (2023). *Tratamiento Contable de la Cartera Vencida en la Comercializadora de Calzado Ecuatoriano COMECSA S.A., Cantón La Libertad, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Romero, M. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar con base a Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes, en empresa importadoras de arroz ubicadas en el municipio de El Progreso, Jutiap. Zacapa: Universidad Panamericana.*
- Romero, R., Bocanegra, J., & Ruiz, M. (2023). *Cuentas por Cobrar y Liquidez: un Análisis de la Industria Textil Peruana*. Journal Business Science.
- ROSALES, J. (2022). *CONTROL INTERNO DE LA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESASALINAS YACHT CLUB, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022*. SANTA ELENA. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10076/1/UPSE-TCA-2023-0100.pdf>
- SALINAS, Y. (2020). *CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA, 2018*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7526/1/7%20Trabajo%20de%20Titulacion%20Yessenia%20Isabel%20Salinas%20Maita-CPA.pdf>
- SantáFé, A. (2019). *Análisis financiero y tributario sectorial de al implementacion de la NIIF 9 en las cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la comercialización de maquinas pesadas utilizadas por la construccion y minería*. Guayaquil: ESPOL.
- Santistevan, E. (2021). *TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5728/1/UPSE-TCA-2021-0006.pdf>
- Seyvik, P. (2022). *Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de TSP. SAC. - JAÉN 2021*. Universidad Señor de Sipán.

- Sonia, M., & Julio, R. (2020). *El control interno y su influencia en la toma de decisiones en la EMAPAV-EP del cantón Valencia de la provincia de rios, año 2020*. la mana. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7271/1/UTC-PIM-000290.pdf>
- Suarez, J. (2022). *Estrategias para Oprimizar la Gestión de Cobranza de las Cuentas por Cobrar de Socios en las Compañías de Transportes, año 2020*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tello, A. (2021). *El Control Interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C CAJAMARCA, 2020*. peru. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31265/Tello%20Rojas%2C%20Ana%20Doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tomala, A. (2021). CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLON, PARROQUIA MANGLARALTO. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9491/1/UPSE-TCA-2023-0055.pdf>
- Vazquez, B. (2019). *CONTROL INTERNO AL COMPONENTE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA PROEME S.A DE LA CIUDAD DE MANTA*. Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2007/1/ULEAM-CT.AUD-0048.pdf>
- Vera, T. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena .
- Vera, Y. (2023). *Las cuentas por cobrar en al presentacion de los estados financieros de la compañía de taxis Transalbarrada S.A, Canton La Libertad, Año 2021* . La Libertad: UPSE.
- Ximena, T. (2023). *Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cooperativa de Transporte Comercial en Taxi*. santa elena. Obtenido de

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9959/1/UPSE-TCA-2023-0110.pdf>

Apéndice

Apéndice a. Matriz de consistencia

Tema	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Análisis de las cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas Doble Cabinas 22 de Enero, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2022</p>	<p>Formulación de Problema</p> <p>¿Qué problemas presentan las cuentas por cobrar en la cooperativa de transporte mixto en camionetas doble cabina 22 de enero?</p> <p>Sistematización del Problema</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los procedimientos actuales para la gestión de cuentas por cobrar en la cooperativa? • ¿Cómo afecta el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar en la liquidez de la cooperativa? • ¿Qué prácticas o políticas se pueden implementar para mejorar la recuperación de cuentas por cobrar? 	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar las cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de Enero para la identificación de las falencias en su gestión y su afectación en la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los procedimientos actuales para la gestión de cuentas por cobrar, identificando posibles falencias que afecten la recuperación de ingresos. • Examinar cómo el nivel de morosidad en las cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de enero afecta su liquidez. • Proponer prácticas y políticas para el mejoramiento de la recuperación de cuentas por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de Enero. 	<p>Cuentas por cobrar</p>	<p>Gestión de Cobranza del Personal</p>	Tasa de Recuperación de Cuentas.	<p>Enfoque:</p> <p style="text-align: center;">Mixto</p> <p>Alcance:</p> <p>Descriptivo no experimental transversal</p> <p>Métodos:</p> <p style="text-align: center;">Documental</p> <p>Población:</p> <p>Población Finita</p> <p>Instrumentos:</p> <p style="text-align: center;">Entrevista</p>
					Promedio de Días de Cobro por Personal.	
					Efectividad del Personal de Cobranza.	
				<p>Políticas de crédito y cobranza</p>	Otorgamiento de crédito	
					Plazo de cobro	
					Morosidad	
				<p>Impacto en Liquidez</p>	Ratio de liquidez	
					Rotación de cuentas por cobrar	
					Incremento en Ingresos por Cobranzas	

Apéndice b. Cronograma de actividades

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

FIRMA DEL TUTOR
NOMBRE:

FIRMA DEL ESTUDIANTE
NOMBRE:

Apéndice c. Entrevista



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



Tema: ANÁLISIS DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS DOBLE CABINAS 22 DE ENERO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.

Objetivo: Analizar las cuentas y documentos por cobrar en la Cooperativa de Transporte Mixto 22 de enero para la identificación de las falencias en su gestión y su afectación en la rentabilidad de la empresa.

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA 22 DE ENERO

- 1) **¿Cuál es la principal problemática que enfrenta la recaudación de cartera?**
- 2) **¿Cuáles son los criterios más importantes al evaluar una solicitud de crédito?**
- 3) **¿Cómo se determina el límite de crédito para los socios?**
- 4) **¿Cuáles son los plazos establecidos para el pago y qué acciones se toman en caso de incumplimiento?**
- 5) **¿Qué factores considera que afectan la tasa de recuperación?**
- 6) **¿Qué procesos se siguen para la recuperación de deudas pendientes?**
- 7) **¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento de las cuentas por cobrar?**
- 8) **¿Qué criterios se utilizan para establecer plazos de pagos a los socios y como se comunican las políticas de cobro?**

- 9) ¿Cómo afectan los atrasos en los pagos al flujo de caja y las operaciones financieras de la Cooperativa?**
- 10) ¿Qué herramientas utilizan para monitorear y gestionar estas cuentas (manuales o tecnológicas)?**

Apéndice d. Política de crédito

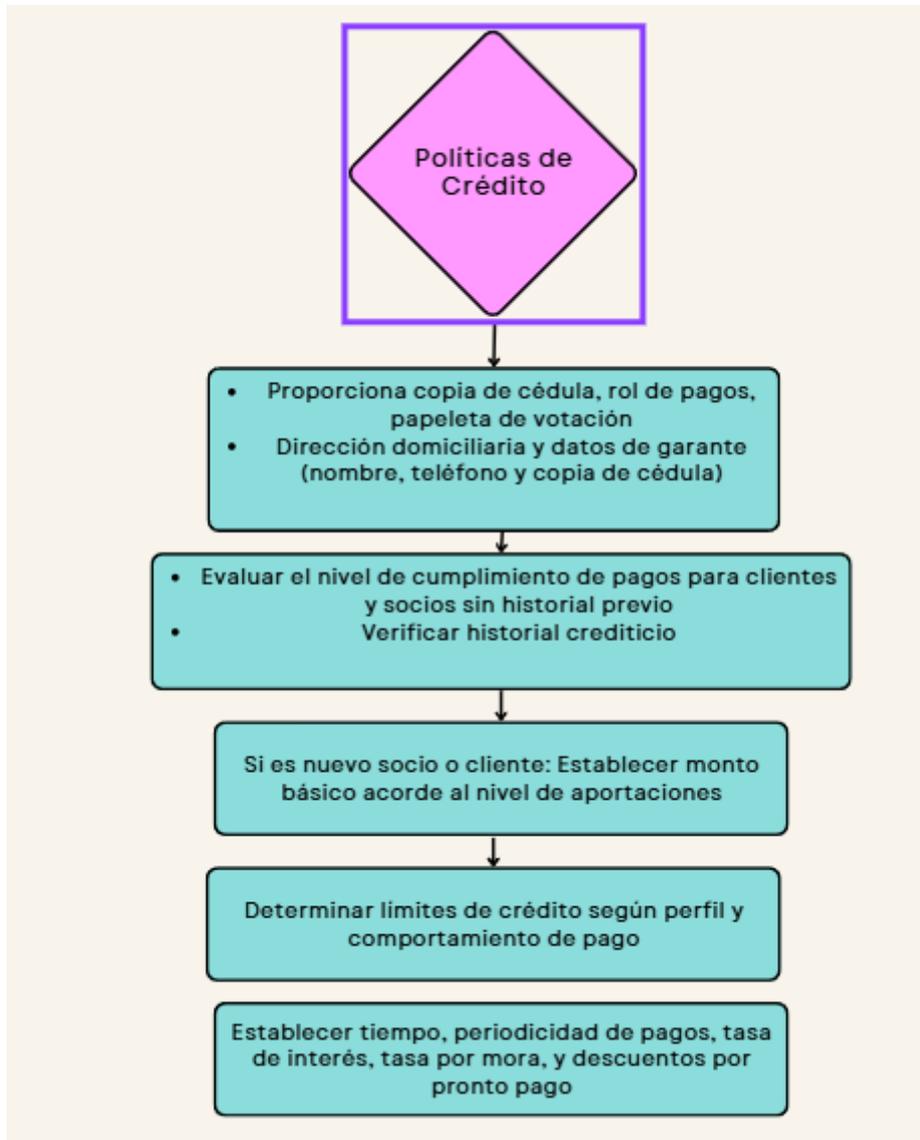
COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS "22 DE ENERO"									
 <p>COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS DOBLE CABINAS "22 DE ENERO"</p> <p>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> 	<table border="1"> <tr> <td>Ruc:</td> <td>0992381000001</td> </tr> <tr> <td>E-mail</td> <td>coop.22.enero@gmail.com</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td>xxxxxxxxx</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>xxxxxxxxx</td> </tr> </table>	Ruc:	0992381000001	E-mail	coop.22.enero@gmail.com	Teléfono	xxxxxxxxx	Dirección	xxxxxxxxx
Ruc:	0992381000001								
E-mail	coop.22.enero@gmail.com								
Teléfono	xxxxxxxxx								
Dirección	xxxxxxxxx								
<p>Las políticas de crédito dentro de la Cooperativa de Transporte Mixto en Camionetas "22 De Enero" dan la pauta para comprobar si deben otorgar los servicios a créditos a los clientes.</p>									
<p>Objetivo: Establecer pautas claras que evaluará, otorgará y se gestionará de manera eficaz para disminuir los riesgos financieros de la cooperativa, asegurando el cumplimiento de los clientes que adquieran los servicios de transporte</p>									
<p>Políticas de créditos</p>									
<p>1. Se requiere que el solicitante tenga un contrato vigente en la cooperativa</p>									
<p>2. Evaluar la capacidad de pago del socio mediante documentación que respalde sus ingresos</p>									
<p>3. Verificar el historial crediticio del socio dentro y fuera de la cooperativa</p>									
<p>4. Determinar el monto del crédito en función de la solvencia económica y garantías prestadas</p>									
<p>5. El límite de crédito será proporcional a nivel de ingresos comprobados y a la capacidad de respaldos</p>									
<p>6. Los plazos de pago serán establecidos entre 6 meses y 1 año dependiendo el monto otorgado.</p>									
<p>6. Se aplicará un interés fijo competitivo acorde al mercado</p>									

7. Penalidades del 5% del saldo vencido en caso de incumplimiento
8. Implementar un sistema automatizado para el monitoreo de las cuentas por cobro en tiempo real
9. Realizar notificaciones automáticas 7 días antes y 3 días después de la fecha de vencimiento
10. En caso de incumplimiento continuo, se procederá a ejecutar las garantías y, de ser necesario, iniciar acciones legales.
11. Mantener informados a los socios sobre las políticas de crédito mediante reuniones periódicas

Procedimientos para otorgar el crédito:

1. El socio interesado debe presentar la solicitud de crédito en formato oficial de la Cooperativa 22 de Enero acompañada los documentos requeridos como contrato vigente con una empresa, comprobantes de ingresos etc.
2. Verificar que la solicitud esté completa y que los documentos presentados sean válidos y actuales.
3. Confirmar que el solicitante cumpla con los requisitos mínimos establecidos por la Cooperativa 22 de Enero.
4. Analizar el historial financiero del socio dentro de la cooperativa considerando su comportamiento en pagos anteriores.
5. Evaluar los riesgos asociados al otorgamiento de crédito mediante indicadores financieros y un análisis cualitativo de los antecedentes del socio.

6. El gerente y el contador revisará los análisis realizados y de ser favorable aprueba la solicitud.
7. Elaborar el contrato de crédito con todos los detalles, firma el contrato en la presencia del socio garantizando que éste comprende y acepta los términos establecidos.
8. Realizar el desembolso del crédito según ha acordado.
9. Implementar acciones de la recuperación en caso de mora siguiendo las políticas establecidas.

Apéndice e. Propuesta**Propuesta**

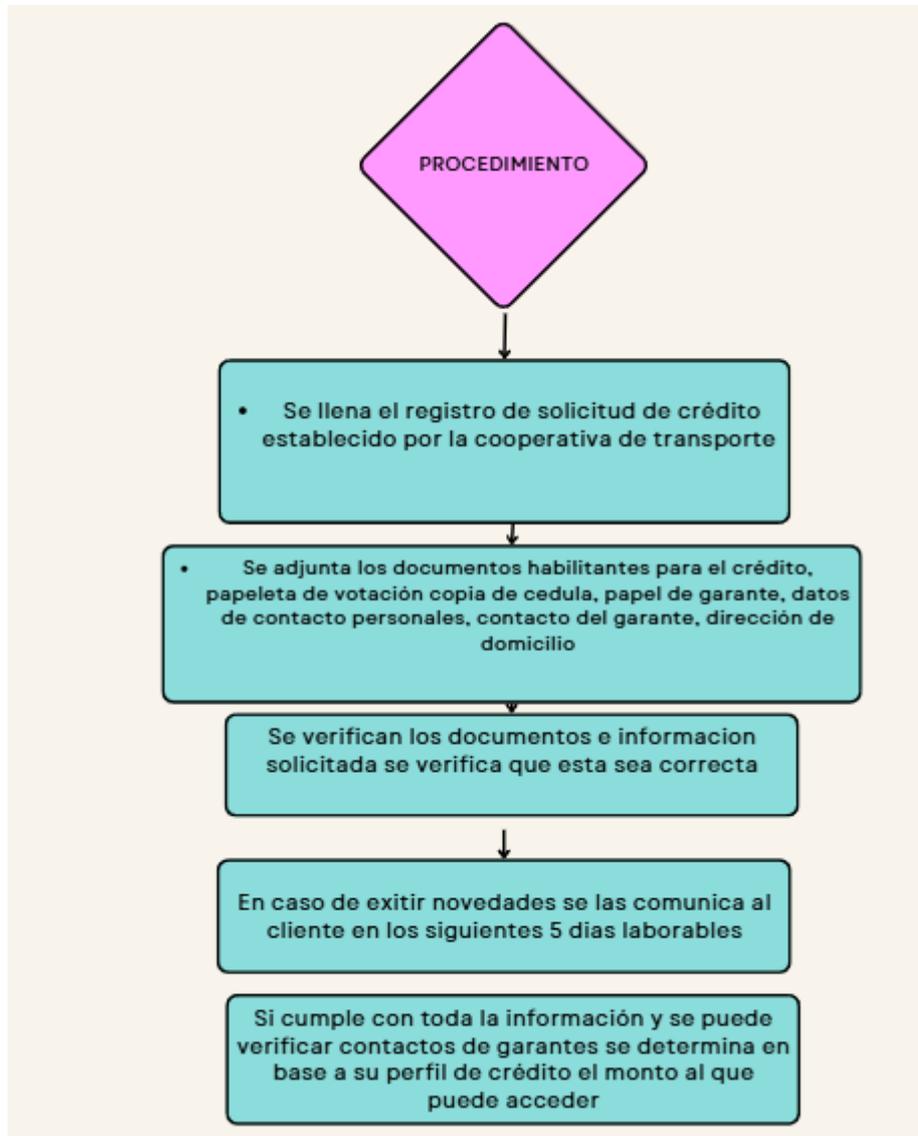
Apéndice f. Política de cobranza

COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS "22 DE ENERO"									
 <p>COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS DOBLE CABINAS "22 DE ENERO"</p> <p>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p> 	<table border="1"> <tr> <td>Ruc:</td> <td>0992381000001</td> </tr> <tr> <td>E-mail</td> <td>coop.22.enero@gmail.com</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td>xxxxxxxx</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>xxxxxxxx</td> </tr> </table>	Ruc:	0992381000001	E-mail	coop.22.enero@gmail.com	Teléfono	xxxxxxxx	Dirección	xxxxxxxx
Ruc:	0992381000001								
E-mail	coop.22.enero@gmail.com								
Teléfono	xxxxxxxx								
Dirección	xxxxxxxx								
<p>Las cuentas por cobrar forman parte de los Activos financieros de la entidad, formando derecho al cobro, por ventas o servicios que se ha adquirido a crédito las cuales pueden generar interés y en otros casos sufrir pérdidas.</p>									
<p>Objetivo: Establecer lineamientos claros y procedimientos eficientes para la gestión de las cuentas por cobrar, reduciendo la morosidad e impulsando la recuperación oportuna de los ingresos pendientes, garantizando así la sostenibilidad financiera de la Cooperativa.</p>									
<p>Políticas de cobranza</p>									
<p>1. El área de cobranza es responsable de monitorear y gestionar las cuentas por cobrar, así como de implementar estrategias para la recuperación de las deudas.</p>									
<p>2. Las cuentas por cobrar tendrán un plazo máximo de pago de 30 días calendario.</p>									
<p>3. Recordatorios: Se enviarán notificaciones preventivas 7 días antes de la fecha de vencimiento.</p>									
<p>4. Acciones de Cobranza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día 1 de mora: Notificación telefónica o escrita al socio. • Día 15 de mora: Firma de un acuerdo de pago si el saldo no ha sido cancelado. • Día 30 de mora: Escalamiento del caso para posibles medidas legales o exclusión como socio, si corresponde. 									
<p>5. Incentivos para el Pago Puntual: Aplicación de descuentos o beneficios en intereses para socios que cumplan con los plazos de pago.</p>									

<p>6. Reestructuración de deuda, en caso de que el socio no pueda pagar la totalidad de la deuda, se le ofrecerá firmar un acuerdo de pago.</p> <p>El acuerdo debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monto total por pagar. • Fechas de pago • Posibles sanciones por incumplimiento.
<p>7. Proponer la implementación de un software especializado de cobranza que automatice los recordatorios, clasificaciones y reportes, mejorando la eficiencia y seguimiento.</p>
<p>8. Incluir métricas para medir la efectividad de la cobranza, como la tasa de recuperación y el tiempo promedio de pago</p>
<p>9. Incluir un plan de formación en técnicas de negociación y gestión de morosidad para los encargados de cobranza.</p>

<p>Procedimientos de cobranzas:</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área de cobranza debe generar informes detallados semanalmente sobre las cuentas por cobrar. 2. Clasificación de cuentas por tiempo de vencimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Corrientes: Aún dentro del plazo establecido. • En riesgo: A punto de vencer. • Vencidas: Con retraso en el pago. 3. Priorizar las cuentas con montos elevados o con socios históricamente morosos para atención inmediata 4. Enviar recordatorios 7 días antes de la fecha de vencimiento por canales como mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas. 5. Adjuntar información clara sobre el monto pendiente, fecha de vencimiento y formas de pago disponibles.

6. Enviar una notificación inmediata al socio recordando el incumplimiento del pago.
7. Canales: Llamada telefónica y correo electrónico.
8. Indagar las razones del atraso para entender si es un problema puntual o recurrente.
9. Registrar los detalles de la conversación en el sistema de cobranza.
10. Establecer un cronograma de contactos con el socio para asegurarse de que cumpla con el acuerdo firmado.
11. Transferir el caso al área jurídica para proceder con acciones legales, si el monto justifica esta medida.
12. Documentar todas las acciones previas para respaldar cualquier proceso legal.

Apéndice g. Propuesta

Apéndice h. solicitud de aceptación



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN
CAMIONETAS "22 DE ENERO"**
RUC. 0992381000001
coop.22.enero@gmail.com
SANTA ELENA - ECUADOR



Santa Elena, 03 de septiembre del 2024

**Ing. Wilson Toro Alava, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho

Yo, Karen Paola Alejandro Rodríguez con cedula de identidad N.º 2400257909, en calidad de representante legal de la Cooperativa De Transporte Mixto En Camionetas Doble Cabina "22 De Enero", ubicada en la provincia de Santa elena, permito comunicarle que apetición de la Srta. Nicole Sharay Flores Beltran, con cedula de ciudadanía N.º 2450846668, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se le brindara todas las facilidades para que pueda realizar su trabajo de Integración Curricular denominado "ANALISIS DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE MIXTO EN CAMIONETAS DOBLE CABINA 22 DE ENERO, CANTON SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022".

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

Atentamente



SE
KAREN PAOLA
ALEJANDRO RODRIGUEZ

**Ing. Karen Paola Alejandro Rodríguez
GERENTE DE LA COOPERATIVA "22 DE ENERO"
RUC: 0992381000001**