



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Propuesta de mejoras al proceso del sistema de cobro de los préstamos  
otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes Rutas  
Balzareñas.**

**Autora: Burgos Macías Neiva Patricia**

**Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi Hijo, quien a sido mi gran motivo de inspiración y motivación para llegar a cumplir esta meta, porque en esta vida no solo basta con soñar, sino utilizas las herramientas suficientes para que se haga realidad.

**Burgos Macías Neiva Patricia**

## **AGRADECIMIENTO**

**A DIOS:** Por darme la sabiduría, y sobre todo la fortaleza suficiente para no desmayar y haber llegado hasta esta etapa tan anhelada.

**A MI MADRE:** Por su apoyo moral, guiándome e impulsándome siempre a seguir adelante.

**A MI TUTORA:** Ing. Elena Tolozano que con su experiencia y dedicación contribuyó al alcance de esta meta.

**Burgos Macías Neiva Patricia**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejoras al proceso del sistema de cobro de los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al cobro de los préstamos otorgados a los socios para la recuperación de los fondos de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas ubicada en la Provincia del Guayas, cantón Balzar del año 2018?** presentado por **Burgos Macías Neiva Patricia** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

**Burgos Macías Neiva Patricia**

**PhD. Elena Tolozano Benites**

# CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Burgos Macías Neiva Patricia** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de mejoras al proceso del sistema de cobro de los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas**" de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Burgos Macías Neiva

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0926493271



Firma





Factura: 002-005-000022128



20180904001D00468

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180904001D00468**

Ante mí, NOTARIO(A) ROSA EVA NAVAS ZAMBRANO de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) NEIVA PATRICIA BURGOS MACIAS portador(a) de CÉDULA 0926493271 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en BALZAR, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE: quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) auya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), LA COMPARECIENTE AUTORIZA SE OBTENGA EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE DATOS DE IDENTIDAD CIUDADANA DEL REGISTRO CIVIL DE CONFORMIDAD CON LO DETERMINADO EN EL ARTÍCULO SETENTA Y CINCO DE LA LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. BALZAR, a 16 DE JULIO DEL 2018, (12:59).

NEIVA PATRICIA BURGOS MACIAS  
CÉDULA: 0926493271

NOTARIO(A) ROSA EVA NAVAS ZAMBRANO  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN BALZAR





## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Propuesta de mejoras al proceso del sistema de cobro de los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas.**

**Autor:** Burgos Macías Neiva Patricia  
**Tutora:** Mg. Elena Tolozano Benites

### **RESUMEN**

El presente caso de estudio, reviste de mucha importancia, porque pretende solucionar uno de los problemas que atraviesan a frecuencia las Cooperativas de Transportes, razón que incluso si no es solucionada a tiempo puede conducir a la institución a un problema de liquidez que podría llevar incluso al cierre de la institución. El problema descrito se ilustró mediante la aplicación de un análisis documental, actualmente en la cooperativa existen problemas de control, y lo que se puede observar el atraso de pago por parte de los socios, y no se cuenta con un procedimiento que nos permitan tener control de la recaudación. Los métodos de investigación utilizados en el trabajo fueron el Explicativo, Correlacional, y Descriptivo, para la recolección de datos: se realizó el procedimiento de la investigación. Finalmente, como resultado de la investigación se planteó un plan de mejoras.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Propuesta de mejoras al proceso del sistema de cobro de los préstamos  
otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes Rutas  
Balzareñas.**

**Autor:** Burgos Macías Neiva Patricia

**Tutora:** Mg. Elena Tolozano Benites

**ABSTRACT**

This case study, is very important, because it aims to solve one of the problems that frequently cross the Transport Cooperatives, reason that even if it is not solved in time can lead the institution to a liquidity problem that could lead even at the close of the institution. The problem described was illustrated by the application of a documentary analysis, currently in the cooperative there are control problems, and what can be observed the delay of payment by the partners, and there is no procedure that allows us to have control of the collection. The research methods used in the work were Explanatory, Correlational, and Descriptive, for data collection: the research procedure was performed. Finally, as a result of the research, an improvement plan was proposed.

## ÍNDICE GENERAL

Caratula.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	v
RESUMEN .....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiv

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación conflicto .....	2
Delimitación del problema .....	2
Formulación del problema .....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos .....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4

## CAPÍTULO II

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTO TEÓRICO**

Antecedentes históricos .....	6
Antecedentes referenciales .....	6
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	12
VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	14

## CAPÍTULO III

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
Tipos de Investigación:.....	19
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	21
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

## CAPÍTULO IV

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>37</b>
BIBLIOGRAFÍA .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 organigrama .....	18
Figura 2 Análisis de la cartera vencida por plazos.....	25
Figura 3 Cartera vencida .....	26
Figura 4 Cartera de 30 días.....	27
Figura 5 Cartera de 31 a 60 días.....	28
Figura 6 Cartera de 61 a 90 días.....	28
Figura 7 Cartera de 61 a 90días.....	29

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Estructura del capital .....	24
Cuadro 2 Análisis detallado de la cartera vencida.....	24
Cuadro 3 Cartera vencida .....	25
cuadro 4 Análisis cartera vencida por socios .....	26
Cuadro 5 Cartera vencida .....	27

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### **Ubicación del problema en un contexto**

La contabilidad es la técnica que registra, analiza e interpreta cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa. Su objetivo principal es conocer la situación económica- financiera de una entidad en un periodo determinado, así como también analizar e informar sobre los resultados obtenidos, para poder tomar decisiones adecuadas a los intereses de una empresa. (Sarmiento, 2004)

Dentro del contexto contable las cuentas por cobrar no solo incluyen a deuda de los Socios provenientes de la venta de bienes o servicios, sino también muchas otras; préstamos a funcionarios o empleados, préstamos a subsidiarias, reclamaciones contra otras compañías, reclamación de reembolsos de impuestos y anticipos a proveedores. (Whittington, 2005)

La cobranza dentro de las empresas es la actividad destinada a la recuperación de los fondos mediante el cobro por ventas efectuadas a crédito de diversas clases y se realiza utilizando diversas herramientas de cobro que una organización posee. (Godoy, 2006)

En el caso de las cooperativas de transportes la cobranza de los valores que adeudan los Socios es de mucha importancia, debido a que lo realizan para lograr la recuperación de los fondos, necesarios para la operatividad de la misma.

Esta problemática no es ajena a la Cooperativa de Transportes “Rutas Balzareñas” tiene más de 30 años de fundación por lo cual tiene en el sector del transporte una amplia experiencia y presente problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar.

## **Situación conflicto**

El problema que tiene la Cooperativa de transportes Rutas Balzareñas, es haber otorgado préstamos a sus socios sin un control respectivo lo cual se evidencia en:

1. La falta de recuperación de los créditos concedidos se da por medio de faltas de estrategias para recuperar los créditos.
2. El excesivo otorgamiento de créditos a socios que estén sobregirados lo cual generara que socios que estén cumpliendo sus obligaciones no puedan solicitar créditos.
3. El pago impuntual de los socios
4. El personal no está capacitado para realizar las cobranzas

De acuerdo a la problemática existente en la cooperativa, se puede decir que si no se logra cobrar todos los préstamos otorgados a los socios esto genera que no hay efectivo en la cooperativa y que afectaría al pago de alquiler, de empleados, servicios básicos, SRI, IESS, etc., por no tener un sistema de cobro y un adecuado control de cartera de crédito.

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Contable

**Área:** Cuentas por cobrar

**Aspecto:** Recuperación de fondos

**Contexto:** Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas

**Periodo:** 2018

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Balzar

## **Formulación del problema**

¿Cómo contribuir al cobro de los préstamos otorgados a los socios para la recuperación de los fondos de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas ubicada en la Provincia del Guayas, cantón Balzar del año 2017?

## **Variable de investigación**

Variable independiente: Cobro de los préstamos

Variable dependiente: Recuperación de fondos

## **Evaluación del problema**

La presente problematización se determina atendiendo los aspectos siguientes:

**Delimitado:** Este proyecto de investigación se orienta a realizar una mejora los procedimientos para recaudar el cobro de los préstamos a los socios de la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas ubicada en I provincia del Guayas en el periodo fiscal 2018 con el fin de realizar un control en el efectivo y mejorar los resultados de la cooperativa.

**Claro:** El trabajo se lo realiza en un lenguaje claro y conciso de tal forma que sea de fácil interpretación para los involucrados en solucionar la problemática planteada y servirá de referencia para otras personas que se encuentren atravesando situaciones similares.

**Evidente:** La presente investigación evidencia la necesidad de mejorar los procedimientos de recaudación de cuotas por parte de los accionistas de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas debido a que se registra cuentas por cobrar con considerable antigüedad, lo que se logrará mejorar mediante la implementación de un manual que garantice los procedimientos de recaudación las cuotas, repercutiendo en la mantención de un mejor control de los recursos de la Compañía.

**Relevante:** Es de suma importancia la realización del presente análisis ya que de no implementar un control a tiempo, la Compañía podría sufrir pérdidas

considerables de liquidez, lo que redundará en incumplimiento con nuestros proveedores.

**Original:** Es original ya que trata temas con contenidos novedosos, que no han sido abordados con anterioridad en la empresa motivo de estudio.

**Factible:** Se cuenta con el apoyo del gerente de la compañía para obtener todo tipo de información necesaria para la realización del trabajo y las mejoras propuestas son de total aplicabilidad.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Mejorar el proceso del sistema de cobro, mediante un adecuado control de préstamos otorgados a los socios, para la recuperación de los fondos de la Cooperativa de Transportes “Rutas Balzareñas”.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la información contable sobre un sistema de cobro.
- Diagnosticar la situación actual del cobro de los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes “Rutas Balzareñas”.
- Presentar las mejoras implementadas del sistema de cobro para la recuperación de los fondos.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La mejora al proceso del sistema de cobro de préstamos en la Cooperativa de Transportes “Rutas Balzareñas” es de suma importancia, pues su aplicación permite que el análisis e instrumentación de préstamos se desenvuelva dentro de una norma enmarcada en el contexto propio de la Institución.

El valor práctico de la investigación, es la existencia de un sistema que facilita la recuperación de préstamos vencidos de una manera más efectiva y oportuna a través de los procedimientos adecuados e innovadores que permitirá mantener los márgenes pertinentes de vencimiento, a la vez los cobros de los préstamos otorgados a los socios se lo hagan de una forma planificada, contribuyendo así a la disminución del riesgo de la incobrabilidad y una recuperación del capital invertido.

La utilidad metodológica del presente estudio está en la forma que se utilizan y aplican de los ratios financieros, como parte del análisis de las cuentas por cobrar, conjuntamente con los tipos de investigación y la técnica de análisis documental. Unido a lo anterior el estudio de investigación que tiene como objeto el análisis de las cuentas por cobrar se constituye en sí, en una guía orientadora para otras investigaciones en áreas iguales o similares.

La relevancia social de este proyecto, para nuestra comunidad es que al contribuir en la investigación de cómo mejorar el sistema de cobro para la recuperación de sus fondos, esto dará como resultado que la Cooperativa logre mantener su liquidez y pueda invertir en sus unidades de Transporte, implementando beneficios como: instalación de aires acondicionados, dispositivos de zona wifi y el adecuado mantenimiento a cada una de sus unidades; para así poder brindarles un mejor servicio a sus usuarios.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

En la actualidad cada vez son más las personas que optan por esta forma de obtener liquidez para sacar adelante sus proyectos de manera fácil y sencilla.

Por su parte la Cooperativas realizan esfuerzos por mejorar la calidad del servicio, ya que de manera diaria al usuario o consumidor se le presenta algo mejor de lo que ha recibido, el mercado cada vez se vuelve exigente, y en la cooperativa se debe estar al tanto por los requerimientos que estos necesiten, ya que el servicio de transporte terrestre se desarrolla para cubrir necesidades que la competencia no ha acaparado.

La Cooperativa de Transportes Inter cantonal “Rutas Balzareñas” desde sus inicios ha llevado todos sus informes manualmente por lo que resulta lento y problemático es por ello que se considera necesario mejorar el sistema de cobro para la recuperación de sus fondos, tomando en cuenta el elevado índice de morosidad, por falta de medidas de control.

#### **Antecedentes referenciales**

El presente proyecto de investigación que se elabora se compone de epígrafes que en el presente capítulo se van a desarrollar para definición de la contabilidad, importancia de la contabilidad, cuentas por cobrar, importancia de las cuentas por cobrar, alcance de las cuentas por cobrar, clasificación de las cuentas por cobrar, cuentas por cobrar en las empresas, la cobranza, proceso de cobranza, resultados.

### **La Contabilidad: definiciones**

Contabilidad es “La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad” (García, 2008, pág. 19)

Es indudable que el concepto de contabilidad como técnica de información ha logrado predominio absoluto y se ha eliminado el prejuicio de considerarla sólo un registro de hechos históricos, en la actualidad es una herramienta intrínsecamente informativa, que es utilizada para facilitar el proceso administrativo y la toma de decisiones internas (dentro de la misma organización, este tipo de decisión implica variación en el desarrollo habitual del negocio u empresa) y externas (genera una conducta sobre el entorno de la empresa vinculada con proveedores, bancos y accionistas entre otros), por lo tanto la contabilidad no solamente se la utiliza en una empresa común sino también en una estructura basada en conocimientos razonados y lógicos que tienen como objetivo fundamental, registrar y sintetizar las operaciones financieras de una entidad e interpretar los resultados.

### **Importancia de la Contabilidad**

La contabilidad es de suma importancia porque no solamente es la historia de una entidad, sino porque produce en unidad y estructuralmente información cuantitativa, procesadas en unidades monetarias de las transacciones comerciales que realiza la actividad económica. (García, 2008, pág. 16)

- Porque sin ella no se pueden registrar las operaciones practicadas, no se puede determinar si hubo ganancias o pérdidas en un negocio, no podría obtenerse ni proporcionar alguna información acerca del negocio, y porque no se llevaría un control riguroso sobre los bienes y deudas que tuviera el negocio.
- En la actualidad es imposible concebir el manejo de ninguna esfera económica sin el uso y aplicación de los criterios derivados de la contabilidad, de la manera siguiente:

- Sirve de instrumento de control y dirección de la actividad financiera.
- Sirve de instrumento de programación y planificación de las actividades económicas en el proceso de desarrollo de las empresas y de la economía mundial.
- Permite un mejor desarrollo de los entes económicos individuales haciendo uso de los efectos positivos que brinda las leyes económicas.
- Contribuye al servicio social que resta la empresa y por ende actúa como instrumento de justicia social.

En definitiva, la aplicación de la contabilidad empieza dentro de las propias insuficiencias, para controlar gastos e ingresos y conocer a que necesidades se debe hacer frente y con qué recursos contamos para ello, de igual manera dentro de una organización el empresario debe conocer en cada momento la información contable para la toma acertada de decisiones.

### **Cuentas Por Cobrar**

Las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, consistente principalmente en intereses y comisiones ganados, pagos por cuenta de Socios por cobrar, originados en venta, arriendos, anticipos o acciones suscrita, el grupo de cuentas por cobrar también incluye montos provisionados para cubrir eventuales perdidas de las correspondientes cuentas por cobrar. (Chiriboga, 2007, pág. 58)

El origen principal de los ingresos de las empresas privadas dedicadas a la compra-venta de mercadería son sus ventas que proporcionan liquidez

Inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus Socios créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra benefician a la organización en sus ingresos, y a los Socios al realizar compras sin tener el efectivo inmediato.

## **Importancia de las Cuentas Por Cobrar**

Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones. (Chiriboga, 2007, pág. 63)

Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

En las empresas las cuentas por cobrar representan un rubro muy alto siendo las primeras o segundas cuentas más grandes en el balance, la cuenta representa a todos los créditos comerciales pendientes de pago, por ello es muy necesario realizar un seguimiento a estas cuentas.

## **Alcance de las Cuentas por Cobrar**

Uno de los factores decisivos implícitos en el crecimiento de la economía es la tendencia a la venta de bienes y servicios a crédito, las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más grande de muchas compañías comerciales". (MEIGS, MARK S., HAKA, & WILLIAMS, 2016), pág. 280.

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días. Por consiguiente las cuentas por cobrar de los Socios generalmente aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de otras inversiones de corto plazo en valores negociables, los activos que están relativamente cercanos al efectivo se los conocen como activos corrientes.

## **Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su disponibilidad: a corto plazo y a largo plazo. (Granados, 2002, pág. 132)

- **Corto Plazo:** Son aquellas cuya disponibilidad se realiza en un plazo no mayor de un año después de la fecha del balance o ciclo financiero a corto plazo y se presentaran en el activo circulante.
- **Largo Plazo:** Son las cuentas por cobrar a un plazo mayor que el ciclo financiero de la empresa a un año, deberán presentarse fuera del activo circulante.

El plazo de las cuentas por pagar dentro de las organizaciones depende exclusivamente del gerente quien es el encargado de emitir o negar el crédito, así mismo, él determina el monto y el plazo para cancelar dichos créditos, y es la administración quien se encarga de los cobros respectivos.

## **Cuentas por Cobrar en las Empresas**

Las cuentas por cobrar dentro de una empresa son un rubro de liquidez muy representativo, así lo sostiene:

Registra los importes pendientes de cobro tales como los rendimientos derivados en operaciones complementarias en el desarrollo del objeto social y de la intermediación financiera, las comisiones por servicios prestados y pagos por cuenta de asociados u otras personas deudoras, venta de bienes, deudores por prestación de servicios, intereses de cartera de crédito, promesas de compra venta, anticipos de contratos, honorarios entre otros. (Cardozo, 2004, pág. 80)

Las cuentas por cobrar en las empresas de hoy, juegan un papel decisivo ya que representan un valor significativo para la liquidez de la empresa, las mismas que pueden ser controlables y administradas de manera eficaz mediante la implementación de un apropiado proceso de cobranzas.

**La Cobranza:** Es un proceso de gestión de cobro de los créditos otorgados a los Socios de la empresa, por ello:

Define a la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar, también se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando diversas herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee. (Godoy, 2006)

### **Proceso de cobranzas**

Procesos es la “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.” (Pérez 2010)

Una empresa rentable es aquella que logra tener unos procesos ordenados y bien establecidos, porque se optimizan los costos cuando su manejo es eficiente y eficaz. Por ello implementar una mejora de procesos en el departamento de cobranzas es una estrategia de negocios que generará valor agregado a la empresa.

### **Resultados**

Para lograrlo, se hará una descripción del proceso:

- El proceso iniciara con la recepción del cargo de contabilidad debidamente sellado por el socio. Luego se ingresará la fecha de recepción en el sistema integral, de esta manera se podrá calcular la fecha de vencimiento.
- Los analistas de cobranzas deben elaborar y enviar a los socios los recordatorios de cobro cuatro (4) días antes de su vencimiento.
- Al cabo de dos días vencido el plazo se envía otro correo, de no obtener respuesta se realizará una llamada telefónica para verificar la razón por la cual el socio no ha realizado su pago.
- Si el socio persiste en el incumplimiento del pago se le enviará una notificación donde se le indique, que en el caso de no acercarse hacer

su pago respectivo no podrá laborar su unidad de transporte la cual presta servicios a dicha Institución.

Estas nuevas políticas se realizan con el fin que se logre producir un flujo normal de préstamos y cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de recuperación de los fondos de la Cooperativa.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución del Ecuador**

**ART 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido aceptado.

**ART 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación, equitativa en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelos y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

**ART 333.-** Se reconoce como labor productiva labor el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil , de atención con las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsara la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

### **Plan nacional del buen vivir**

Objetivo específico 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas:

Los principios y orientaciones para el socialismo del buen vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor

más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

## **VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Cobro de los préstamos

Las cuentas por cobrar, a veces ignoradas, otras veces descuidadas, constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son “Dinero esperando a ser tomado” son además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos ya que a diferencia del inventario estas ya no deben pasar por procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación con los Socios (Cardozo. 2004)

**Variable dependiente:** Recuperación de fondos

Es un concepto importante de entender ya que afecta a las salidas de efectivo y los impuestos. En el mundo monetario, especialmente en las empresas, el capital puede referirse tanto a dinero en efectivo como a los bienes. Sin embargo, cuando se habla de las opciones de recuperación, esto se refiere al dinero en efectivo. Por lo tanto, la recuperación del capital es una forma de recuperar una salida de dinero. La mayoría de las personas y las empresas consideran que esto es muy importante. (Cardozo. 2004)

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Cuentas por Cobrar:** Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagares a favor de la empresa. Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio

futuro que acredita el titular de la cuenta. (Julian Perez Porto & Maria Merino, 2010)

**Recaudación:** El primer paso que hay que dar antes de comenzar a descubrir el significado del término recaudación es determinar su origen etimológico. así, hay que saber que procede del latín, exactamente de la palabra “recapitare”, que puede traducirse como “recoger una suma concreta de dinero” y que está formada por dos partes diferenciadas: el prefijo “re-”, que es sinónimo de “hacia atrás” o “intensificación”, y el verbo “capitare”. Este es equivalente a “pagar la capitación”, que era un impuesto.

Se conoce como recaudación al proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). El término también se emplea para nombrar al monto que se recauda. Por ejemplo: “La recaudación del concierto superó todas las expectativas”, “El gobierno expresó su preocupación por la caída de la recaudación”, “Los dirigentes del club esperan que la recaudación de este partido les permita equilibrar las finanzas”. (Julian Perez Porto & Maria Merino, 2013)

**Cuentas malas o incobrables:** En la práctica comercial, cuentas incobrables, cuentas a recibir ya sean por cuentas abiertas en descubierto o pagares incobrables. Las cuentas malas generalmente se originan por la imposibilidad de cumplir las obligaciones corrientes, o por la insolvencia del deudor, debiendo hacerse una provisión para estas pérdidas mediante el establecimiento de una reserva (Cardozo. 2004).

**Acción:** Es la parte o alícuota en que se divide el capital autorizado de una sociedad anónima o en comandita por acciones. (Rene fernandez Montt, s.f.)

**Accionista:** Persona natural o jurídica que posee acciones representativas de una parte del capital de una sociedad. Su responsabilidad y derechos se limitan al número de acciones que posea. (Rene fernandez Montt, s.f.)

**Cuota:** Del latín quota, es una parte fija y proporcional de algo. El concepto suele utilizarse para nombrar a la cantidad de dinero que se paga de manera

regular a un club, asociación, etc. Por ejemplo: “Todavía no pague la cuota de este mes”, “Para asociarte debes pagar una cuota mensual de 25 dólares”, “Acaba de llegar el cobrador, por favor busca el dinero que tengo guardado en el cajón para la cuota”, “Los socios con la cuota al día pueden utilizarse el salón de fiestas”. Además de todo lo expuesto tenemos que establecer que cuota es también la cantidad mensual o anual que se paga en determinados clubes o en comunidades de vecinos para poder disfrutar de todos los servicios necesarios. (Julian Perez Porto & Maria Merino, 2010)

**Corto plazo:** Son aquellas cuentas que tienen como disponibilidad un plazo no mayor a un año (Chiriboga 2007).

**Gastos:** Son los flujos de salida de patrimonio y que disminuyen los activos o acrecentamientos de los pasivos o ambos (Chiriboga 2007).

**Ingresos:** Son la entrada de los recursos y que aumentan del activo y disminuyen del pasivo o ambos, y estos componen el aumento del patrimonio (Chiriboga 2007).

**Sistema de pago:** Es el conjunto de instituciones que mediante este sistema utilizan instrumentos y procedimientos para la circulación del efectivo dentro del país (Chiriboga 2007).

**Balance General:** Es un componente contable que un periodo determinado informa si situación financiera de la empresa (Chiriboga 2007).

**Activo:** Se consideran como el dinero en físico en la empresa, que se depositan en una entidad bancaria año (Chiriboga 2007).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

Historia de la creación de la cooperativa de Transportes de Pasajeros en Micro-buses “Rutas Balzareñas”.

La cooperativa de Transportes de Pasajeros en Micro-buses “Rutas Balzareñas” se forma el 14 de Abril de 1984 por iniciativa de varios transportistas, quienes con visión de servicio a la comunidad deciden reunirse y tras varios consensos logran cristalizar este gran objetivo, cubriendo la rutas Balzar -Guayaquil y viceversa.

Siendo sus fundadores los señores: Cosme Peralta, Ángel Álvarez, Ulises Moreira, Manuel Ramírez, Francisco Guerrero, Ángel Peralta y los hermanos; Domingo Bernita, Mariano Bernita y Santiago Bernita.

El Espíritu emprendedor de sus dirigentes y de los socios que lo conforman, permitió que se implemente una nueva oficina en el terminal de Pascuales, servicio que copo las aspiraciones de miles de personas que viajaron en búsqueda de nuevas oportunidades.

En la actualidad la cooperativa cuenta con un total de 27 unidades en perfecto estado manteniendo una política de constante cambio y remodelación de las mismas las cuales buscan brindar a más del servicio de transporte de pasajeros, encomiendas, mensajería, dar seguridad y comodidad a todos sus usuarios.

## Misión

Servir en la transportación de pasajeros a la comunidad Balzareña y de otras localidades de la Provincia, así como ser un apoyo logístico en el envío de encomiendas de forma segura, rápida y eficaz.

## Visión

Llegar a ser pioneros en la transportación de pasajeros, con un servicio de primera calidad en unidades cómodas, elegantes y confortables, siendo un pilar para nuestros socios, empleados y la comunidad en general.

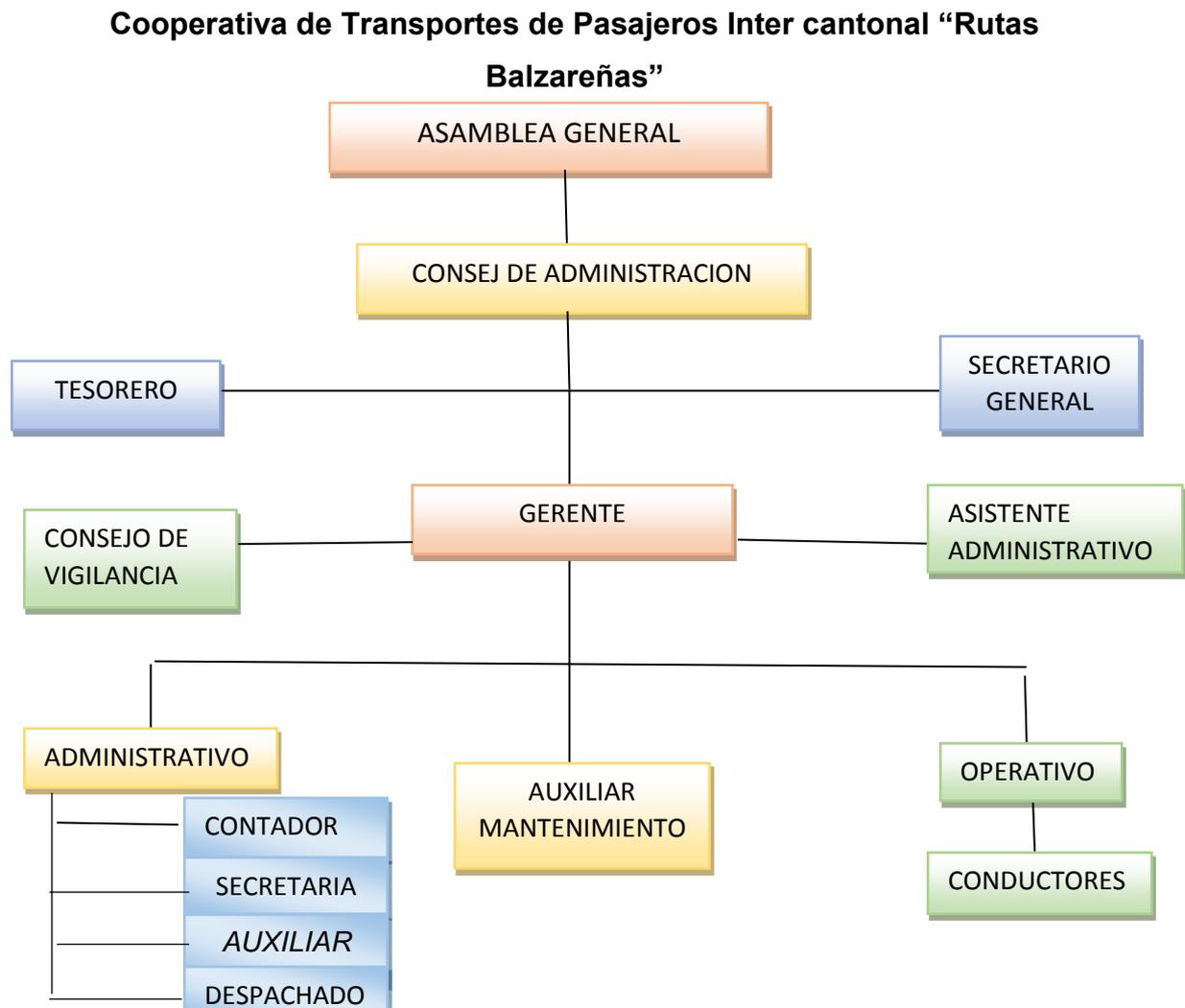


Figura 1 Organigrama

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Cuantitativo:** El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández, 2004).

**Cualitativo:** El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. (Hernández, 2004).

### **Tipos de Investigación:**

**La investigación descriptiva:** Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso del fenómeno. El enfoque que se le hace sobre conclusiones dominantes o sobre ¿cómo una persona grupo o cosa se conduce o funciona en el presente?

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentar una interpretativa correcta. (Rodríguez, 2005)

La investigación descriptiva se aplica en este proyecto de investigación para medir e investigar las falencias que presentan los procedimiento de cobro de los préstamos, y determinar cuál es la circunstancia que generan las falencias que afectan al procedimiento de cobro de los préstamos de la Cooperativa de Transportes “Rutas Balzareñas”.

**Investigación explicativa:** Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las anteriores, y proporcionan además un 'sentido de

entendimiento' del fenómeno en estudio, es decir, procuran entenderlo a partir de sus causas y no a partir de una mera correlación estadística verificada con otras variables.

Algunos llaman 'experimental' a la investigación explicativa. Hernández Sampieri (1991) sostiene que si bien la mayoría de las investigaciones explicativas son experimentales, ciertos estudios no experimentales pueden aportar evidencia para explicar por qué ocurre un fenómeno, proporcionando así "un cierto sentido de causalidad". (Cazau, 2006).

En el desarrollo del presente trabajo de investigación realizara el uso de la investigación explicativa para definir las causas que dan origen a las falencias que presenta actualmente proceso de cobro de los préstamos, y plantear posible alternativas de solución.

**Investigación correlacional:** Esta investigación tiene alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, saber que dos conceptos o variables se relacionan, aporta cierta información explicativa, por ejemplo : si la adquisición del vocabulario por parte de un grupo de niños de cierta edad se relaciona con la exposición de un programa de televisión educativo, este hecho llega a proporcionar cierto grado de explicación sobre como los niños adquieren algunos conceptos, cuando más conceptos se observen con profundidad se agreguen al análisis y se asocien, habrá un mejor sentido de entendimiento. (Gómez, 2006).

Esta investigación se la maneja con la finalidad de relacionar dos variables muy determinantes en la investigación como son: el cobro y la recuperación de la cartera permitiendo identificar el incorrecto sistema de otorgación y cobro de estos créditos y de igual manera las deficientes maneras en que se trataba de recuperar el efectivo por parte de los encargados de la cartera.

De la misma forma se utiliza para unir las variables de investigación y ver cuál sería el resultado de los procedimientos para recaudar los cobros de los

préstamos que es la variable independiente y mejorar la recuperación de los fondos que es la variable dependiente.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**Análisis Documental:** Este proyecto de investigación mediante un proceso intelectual, se realizará el análisis del documento para ser representado y así obtener fácil acceso a los originales. En este proyecto de investigación se realizará un respectivo análisis de los documentos que existe en la compañía de las cuentas por cobrar.

## **PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

- Diagnosticar la situación actual del cobro de los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes “Rutas Balzareñas”.

### **1. Análisis de la cartera vencida**

Actualmente la cartera vencida en la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar, es muy preocupante para los directivos y colaboradores de las áreas en las cuales se involucran, generando riesgo en la cooperativa al mantener en los socios por conceptos de préstamos otorgados la gran parte de los ingresos, lo cual impide que la organización continúe con sus actividades financieras, sobre todo las que se relacionan con las cuentas por pagar y afecta los resultados económicos.

En la organización mantiene una política de crédito para los socios con un plazo de 30 días a cancelar. Cuando este plazo se cumple la cuenta forma parte de cartera vencida, y es así que comienza a recuperación de la cartera vencida, es por eso que el personal que forma parte de la organización debe cumplir con los procesos establecidos. La gestión de cobro que se realiza en la organización aun así contamos con cartera vencida de los socios con cantidades de efectivo que son significativas, es por esto que se analizara la situación.

## **2. Establecer las falencias en el proceso de cobro de los préstamos otorgados**

Se empleará un cuadro donde se pondrá de manifiesto las posibles causas asociadas a un efecto, facilitando de esta forma la tarea de identificar los factores verdaderos.

## **3. Propuesta de Plan de mejoras**

El plan de mejoras que se trabajara en este proyecto de investigación es 5W y 2H. es una herramienta que las empresas utilizan para la planificación que se realiza en una hoja de cálculo 5W2H y se responden 7 preguntas que en ingles son W y H que son : ¿Qué (What)?, ¿Por qué (Why), ¿Cuándo (When),¿Dónde (Where), ¿Quién (Who), ¿Cómo (How),¿Cuánto (Howmuch).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

La presente investigación se basa en el objetivo dos específicos, que se enfoca en diagnosticar la situación actual del cobro de los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes “Rutas Balzareñas”. Para esto se realiza los siguientes procedimientos.

#### **Análisis de la cartera vencida**

La cartera vencida actualmente en la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar, es realmente alarmante constituyendo una preocupación de al recuperar la cartera vencida porque no se logra cobrar todos los préstamos otorgados a los socios esto genera que no hay efectivo en la cooperativa y que afectaría al pago de alquiler de las oficinas, el sueldo de los empleados, servicios básicos, SRI, IESS, afectando así los resultados económicos y exponiendo a la cooperativa a salir del mercado competitivo en el sector de financiero.

La política de créditos para los socios que mantiene la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas son con un plazo de 30días, pero una vez cumplido este plazo las cuentas pasan a constituir parte de la cartera vencida. A partir de aquí comienza la gestión de cobro, para lo cual el personal encargado de la cartera vencida comienza a cumplir el proceso y procedimientos establecidos.

A continuación, se presenta la estructura del capital del año 2017 de la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar.

Cuadro 1 Estructura del capital

<b>Partidas</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Activo Circulante</b>	\$ 79.686.178,18
<b>Activo Fijos</b>	\$ 73.246.152,17
<b>Otros Activos</b>	\$ 1.758.367,20
<b>Total de Activos</b>	\$ 152.932.330,35
<b>Pasivo Circulante</b>	\$ 53.415.950,78
<b>Provisiones</b>	\$ 3.346.654,16
<b>Otros Pasivos</b>	\$ 2.984.653,41
<b>Total de Pasivos</b>	\$ 83.179.079,97
<b>Patrimonio</b>	\$ 69.753.250,38
<b>Total de Pasivos y Capital</b>	\$ 152.932.330,35

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

En la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar en la actualidad está presentando una cartera vencida de \$ 28.174.184,26 dólares, por lo tanto, se hace necesario el análisis detallado de los créditos de cada socio.

Cuadro 2 Análisis detallado de la cartera vencida

<b>CARTERA VENCIDA</b>				
<b>CLIENTES</b>	<b>00-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>MAS DE 90 DÍAS</b>
Coopbal125	\$1.054.789,00	\$3.478.697,24	\$ 785.197,98	\$8.457.892,00
Coopbal2001	\$ 47.247,95		\$4.548.713,24	
Coopbal2530		\$3.224.248,19	\$ 108.879,20	
Coopbal1412	\$ 11.243,23	\$ 346.897,12	\$ 426.897,12	\$1.354.587,00
Coopbal810	\$ 8.504,69	\$1.104.892,12	\$ 157.845,24	
Coopbal1214	\$ 4.109,45			\$1.125.487,00
Coopbal2025	\$ 506.487,00		\$ 492.068,66	
Coopbal1892	\$ 400.014,00	\$ 102.474,45	\$ 325.879,00	\$ 101.133,38
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.032.395,32</b>	<b>\$8.257.209,12</b>	<b>\$6.845.480,44</b>	<b>\$11.039.099,38</b>
<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>\$ 28.174.184,26</b>			

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

En el cuadro 2, se observa que la cartera vencida de los créditos de socios al 31 de diciembre del 2017 se encuentra agrupada en 4 periodos, comprendidos desde el 00 a los 90 días de atraso que tienen los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar.

Cuadro 3 Cartera vencida

<b>CARTERA VENCIDA</b>				
<b>SOCIOS</b>	<b>00-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>MAS DE 90 DÍAS</b>
<b>VALORES TOTALES</b>	\$ 2.032.395,32	\$ 8.257.209,12	\$ 6.845.480,44	\$ 11.039.099,38
<b>%</b>	7%	29%	24%	39%

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

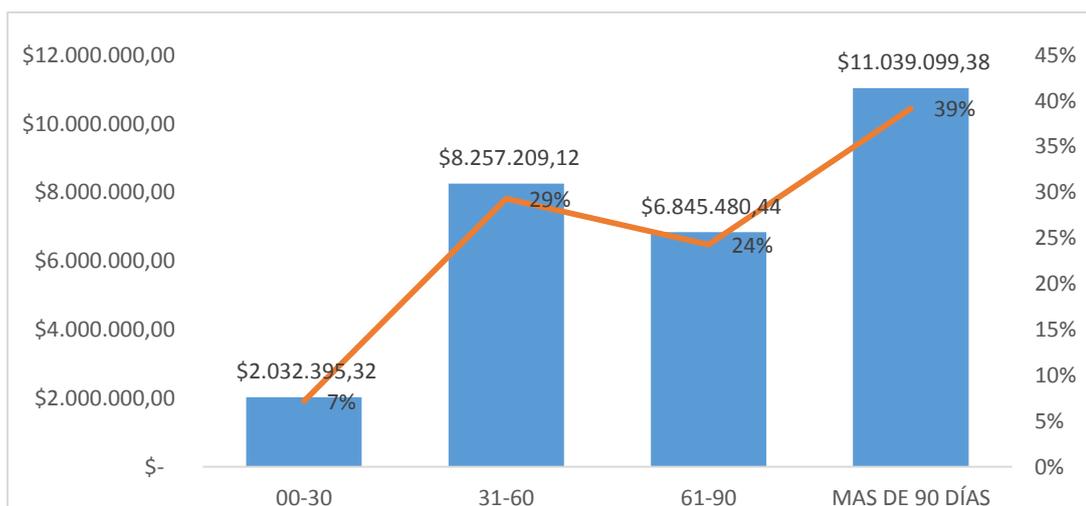


Figura 2 Análisis de la cartera vencida por plazos

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

### Análisis por plazos

El análisis de la cartera vencida de la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar determina que los mayores valores se agrupan en el plazo de más de 90 días, con un 39%, esto representa que la mitad del dinero que está en manos de los socios y que tiene la mayor posibilidad de no ser recuperada, pues estos exceden el plazo fijado en 60 días y más.

Se puede concluir que existe la posibilidad, que la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar, no pueden cubrir las obligaciones con terceros.

### Análisis por socios

Cuadro 4 Análisis cartera vencida por socios

SOCIOS	CARTERA VENCIDA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADA
Coopbal125	\$ 13.776.576,22	49%	49%
Coopbal2001	\$ 4.595.961,19	16%	65%
Coopbal2530	\$ 3.333.127,39	12%	77%
Coopbal1412	\$ 2.139.624,47	8%	85%
Coopbal810	\$ 1.271.242,05	5%	89%
Coopbal1214	\$ 1.129.596,45	4%	93%
Coopbal2025	\$ 998.555,66	4%	97%
Coopbal1892	\$ 929.500,83	3%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 28.174.184,26</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

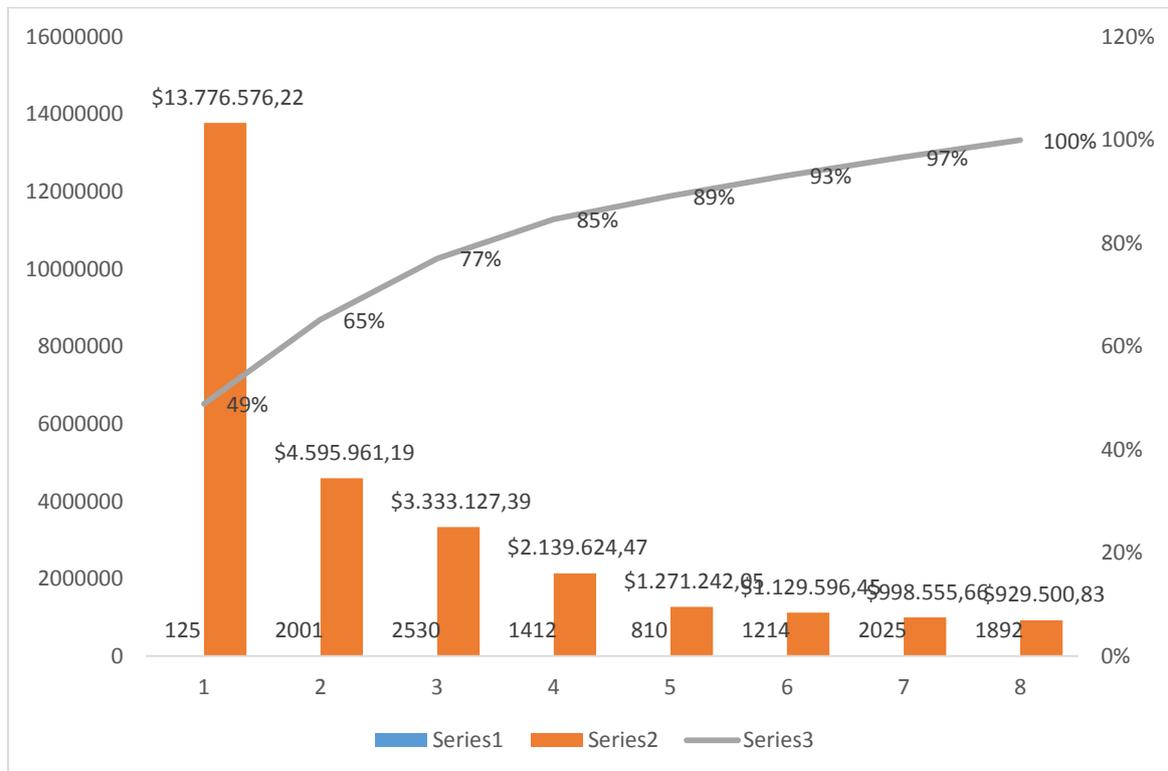


Figura 3

Cartera vencida

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

Para realizar el análisis se escogieron a los socios que mayor cartera vencida tuvieron durante el periodo 2017, en este caso los 4 primeros que se encuentran en el cuadro representan el 85% de la cartera vencida, con la recuperación de esta cartera vencida la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar.

También se evidencia que solo el socio Coopbal125 representa el 49% de la cartera vencida de la Cooperativa de Transporte Rutas Balzareñas del cantón Balzar del periodo 2017.

La cartera vencida de los plazos más antiguos solo está en manos de cuatro socios, corresponde al plazo más de 90 días.

Cuadro 5 Cartera vencida

<b>Cartera vencida</b>				
<b>Clientes</b>	<b>00-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>Mas de 90 días</b>
Coopbal125	52%	42%	11%	77%
Coopbal2001	2%	0%	66%	0%
Coopbal2530	0%	39%	2%	0%
Coopbal1412	1%	4%	6%	12%
Coopbal810	0%	13%	2%	0%
Coopbal1214	0%	0%	0%	10%
Coopbal2025	25%	0%	7%	0%
Coopbal1892	20%	1%	5%	1%

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

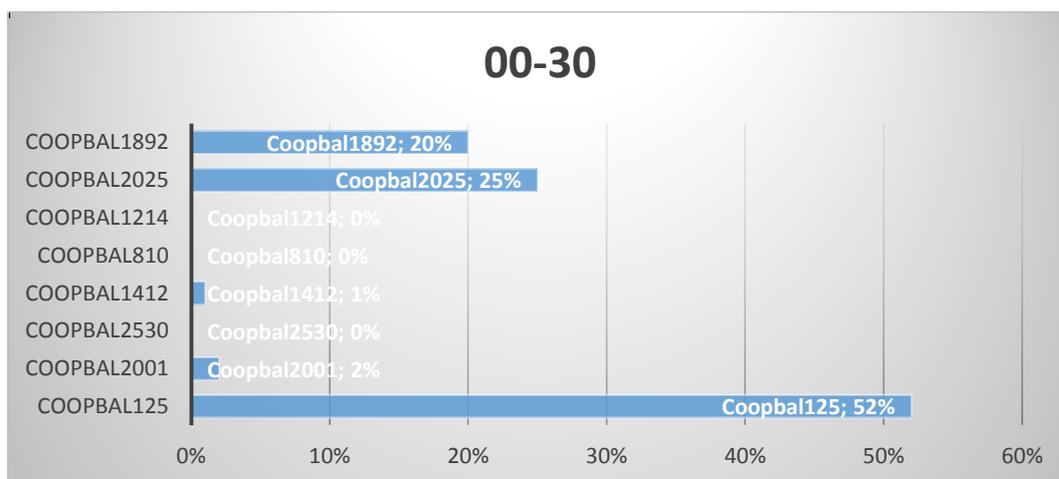
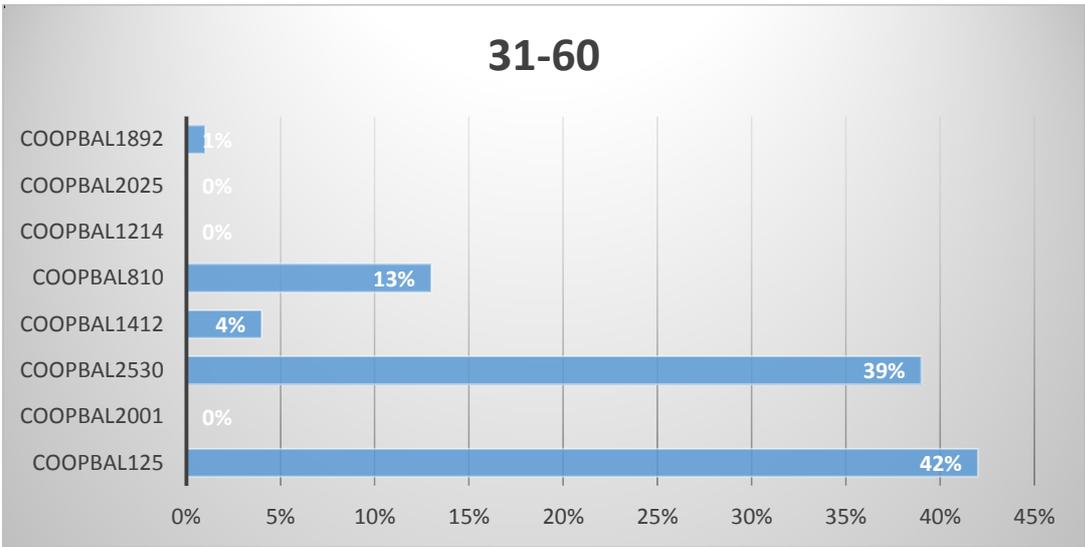
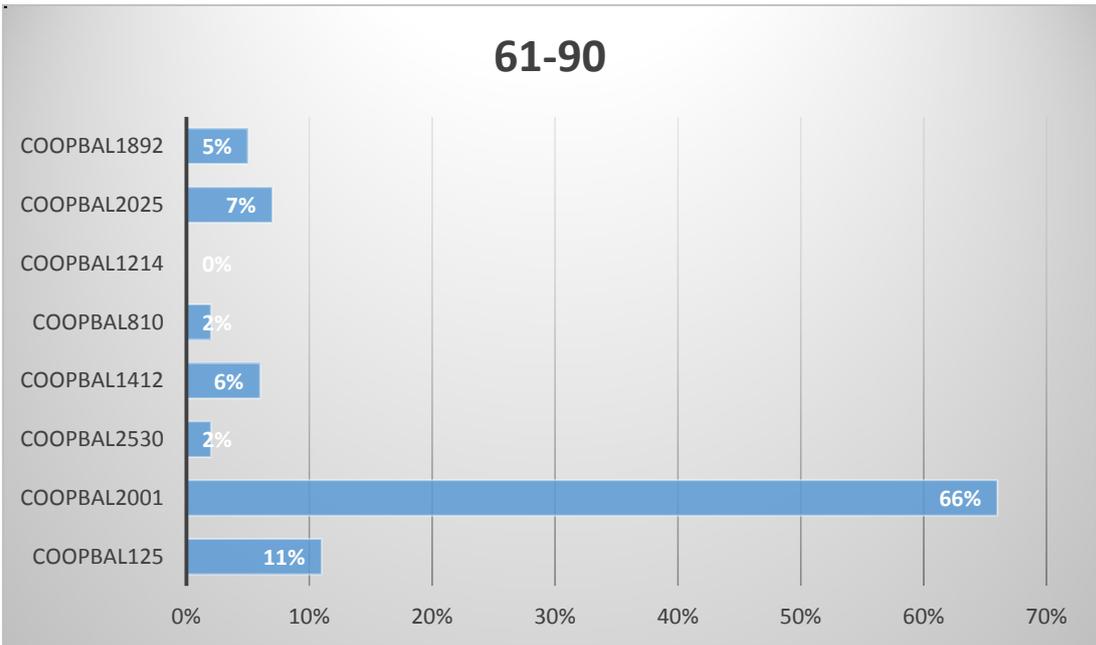


Figura 4 Cartera de 30 días  
Elaborado por: Neiva Burgos Macías



*Figura 5* Cartera de 31 a 60 días  
Elaborado por: Neiva Burgos Macías



*Figura 6* Cartera de 61 a 90 días  
Elaborado por: Neiva Burgos Macías

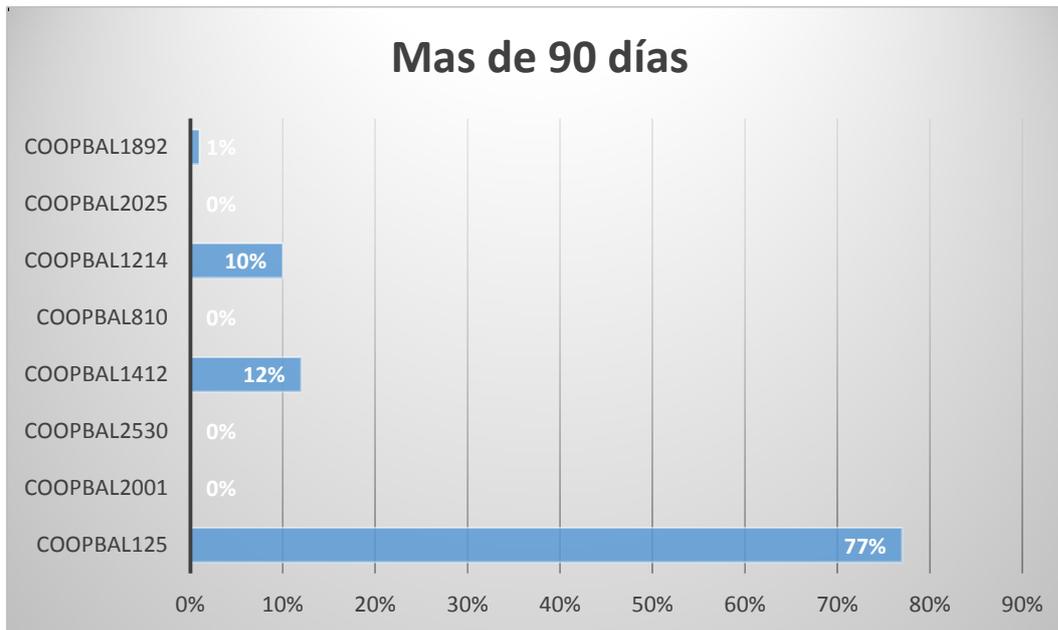


Figura 7 Cartera de 61 a 90 días

Elaborado por: Neiva Burgos Macías

### Análisis de los resultados

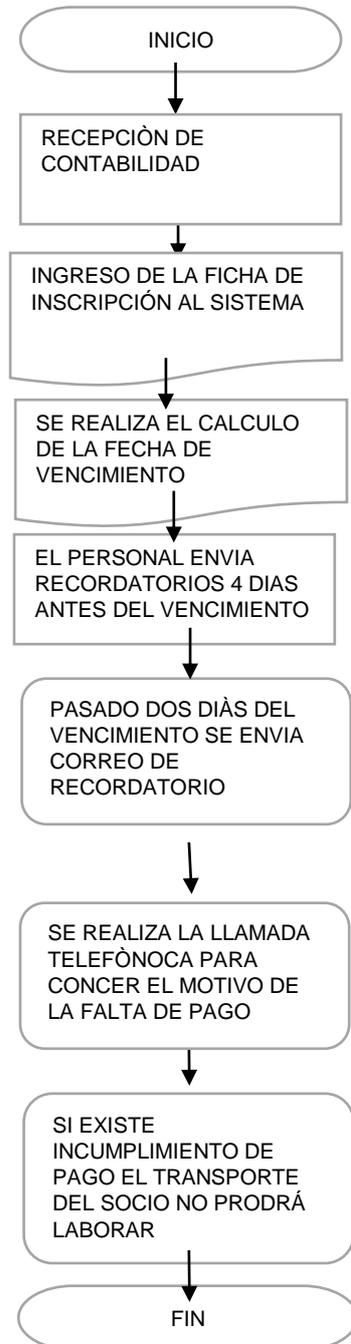
Se evidencia que la cartera vencida que tiene más valores pendientes de cobrar es en el rango de más de 90 días teniendo el socio Coopbal125 un 77% de monto a pagar, este socio es el que más representa la cartera vencida en el periodo 2017, seguido de los siguientes socios Coopbal2001 con un 66% en el rango de 61 a 90 días, el socio Coopbal2530 con un 39 % en el rango de 31-60días y por último Coopbal1412 con un 12% en el rango de más de 90 días, estos cuatro socios representan el 85% de toda la cartera vencida es decir que si se recupera esta cartera la cooperativa no tendría una elevada cartera vencida.

Todo esto se debe a que no existe un correcto proceso de cobro hacia los socios de la cooperativa teniendo como consecuencia que exista un excesivo otorgamiento de créditos a socios, y que estos se encuentren sobregirados por el pago impuntual, además el personal no se encuentra capacitado para realizar las cobranzas.

### **Mejoramiento en los procesos de la Gestión de cobro**

1. El proceso iniciara con la recepción del cargo de contabilidad debidamente sellado por el socio.
2. Luego se ingresará la fecha de recepción en el sistema integral, de esta manera se podrá calcular la fecha de vencimiento.
3. Los analistas de cobranzas deben elaborar y enviar a los socios los recordatorios de cobro cuatro (4) días antes de su vencimiento.
4. Al cabo de dos días vencido el plazo se envía otro correo, de no obtener respuesta se realizará una llamada telefónica para verificar la razón por la cual el socio no ha realizado su pago.
5. Si el socio persiste en el incumplimiento del pago se le enviará una notificación donde se le indique, que en el caso de no acercarse hacer su pago respectivo no podrá laborar su unidad de transporte la cual presta servicios a dicha Institución.

## Gestión de cobro



## PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Recuperación de la cartera vencida					
<b>Meta:</b>	Mejorar el procedimiento de cobros de préstamos otorgado a los socios				
<b>Responsable:</b>	GERENTE GENERAL				
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿Dónde?	¿CUÁNDO?
<b>Presentar mejoramiento en los procedimientos de cobros de préstamos que nos permita recaudar los valores vencidos a tiempo y completos.</b>	Gerente General	Capacitar al personal del departamento de cobranza de la cooperativa los procedimientos de la gestión de cobro. Evaluar periódicamente los resultados de la cartera vencida en la gestión de cobro	En esta forma se obtendrá liquidez en la Cooperativa, y se podrá cumplir con las responsabilidades de pagos mensuales, y a vez esto generará rentabilidad en la cooperativa.	Gerencia de la Cooperativa	Semestralmente

Elaborado por: Neiva burgos Macías

## **Plan de capacitación**

El presente plan de capacitación se propone al personal del área de cobranza permitiendo conocer los procedimientos de la gestión de cobro en la Cooperativa de Transporte “Rutas Balzareñas. Esta capacitación va a estar sujeta temas y horas consideradas como los mejores para cubrir las necesidades primordiales del personal de cobranza.

La cooperativa de Transportes de Pasajeros en Micro-buses “Rutas Balzareñas” se forma el 14 de Abril de 1984 por iniciativa de varios transportistas, quienes con visión de servicio a la comunidad deciden reunirse y tras varios consensos logran cristalizar este gran objetivo, cubriendo la rutas Balzar -Guayaquil y viceversa.

**Misión:** Servir en la transportación de pasajeros a la comunidad Balzareña y de otras localidades de la Provincia, así como ser un apoyo logístico en el envío de encomiendas de forma segura, rápida y eficaz.

**Visión:** Llegar a ser pioneros en la transportación de pasajeros, con un servicio de primera calidad en unidades cómodas, elegantes y confortables, siendo un pilar para nuestros socios, empleados y la comunidad en general.

## **Objetivo de la capacitación**

Proporcionar al personal del área de cobranza de la Cooperativa de Transporte “Rutas Balzareñas, las herramientas necesarias para que conozca los procedimientos de la gestión de cobro.

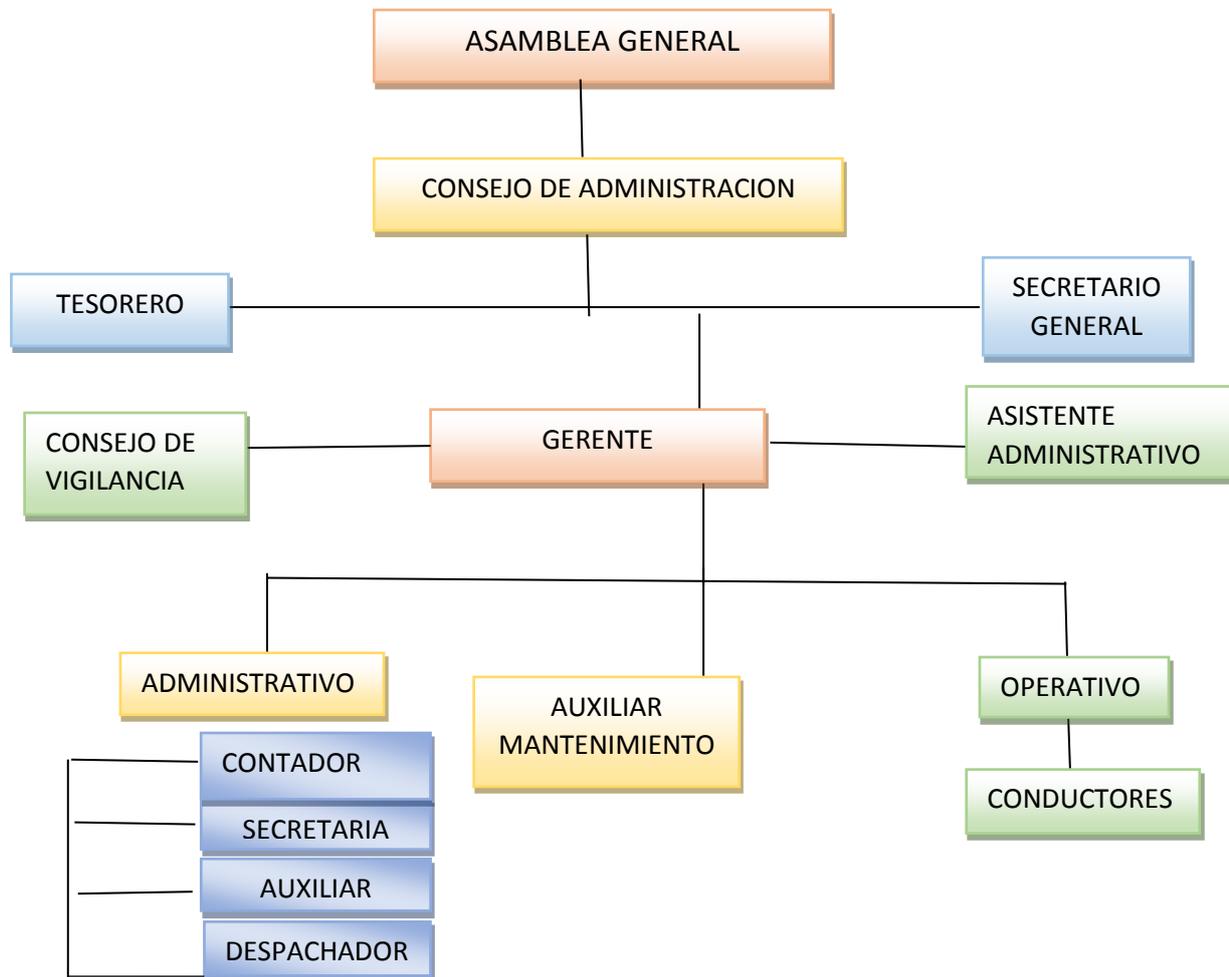
## **A quien va dirigido**

Al personal del área de cobranza de la Cooperativa de Transporte “Rutas Balzareñas.

## **Duración del curso**

40 horas

## Cooperativa de Transportes de Pasajeros Inter cantonal “Rutas Balzareñas”



### Temas por tratar

1. Cuentas por cobrar
2. Importancia de las cuentas por cobrar
3. Alcance de las cuentas por cobrar
4. Clasificación de las cuentas por cobrar
5. Cuentas por cobrar en las empresas.
6. La cobranza
7. Proceso Gestión de cobro

## Evaluación y seguimiento de la capacitación

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del instructor: \_\_\_\_\_

Horario del curso: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** marque con una "x" la opción que considere la más adecuada de acuerdo al curso. La calificación sugerida es la siguiente: para 1 (deficiente), 2(regular), 3bueno), 4(muy bueno) y 5(excelente)

<b>Temas a evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Como considera los contenidos de los temas tratados en la capacitación					
La utilidad del contenido de la capacitación de acuerdo con las funciones que desempeña como lo calificaría					
Cómo calificaría los conocimientos adquiridos durante la capacitación					
El plan de capacitación está de acuerdo con los objetivos de la cooperativa					
La capacitación realizada cubrió sus necesidades sobre el proceso de gestión de cobro.					

## **CONCLUSIONES**

- En la realización del marco teórico en referencia a diferentes autores se da a conocer la importancia que tiene la gestión de cobro en la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Transporte “Rutas Balzareñas.
- No existe un correcto proceso de cobro hacia los socios de la cooperativa teniendo como consecuencia que exista un excesivo otorgamiento de créditos.
- El personal del departamento de cobranza no se encuentra capacitado los procedimientos de la gestión de cobro
- La mayor parte de la cartera vencida se encuentra solo en un cliente con una representación de más del 49% y las causas principales de estos son la mala administración del departamento de cobranzas, falta de pagos.

## **RECOMENDACIONES**

- Implementar el plan de mejora propuesto en la Cooperativa de Transporte “Rutas Balzareñas”, es decir capacitar al personal del departamento de cobranza de la cooperativa los procedimientos de la gestión de cobro de la cartera vencida.
- Evaluar periódicamente los procedimientos de la gestión de cobro en la cartera vencida de la Cooperativa de Transporte “Rutas Balzareñas”.

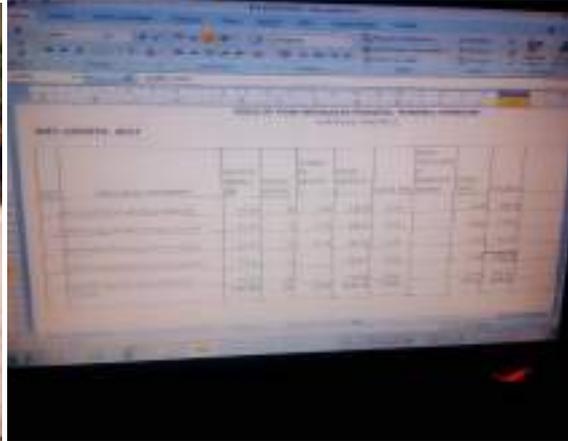
## **BIBLIOGRAFÍA**

- Cardozo. (2004). Contabilidad de entidades de economía solidaria. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cazau. (2006). Introducción a la Investigación de Ciencias sociales. Lima: Editorial Universal Ricardo Palma.
- Chiriboga. (2007). Sistema Financiero. Ecuador: Jokama.
- García. (2008). Contabilidad Básica y Documentos mercantiles. Argentina: N-DAG.
- Godoy. (2006). La generación del 50. Chile.
- Gómez. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Editorial Brujas.
- Granados. (2002). Contabilidad intermedia. México: International Thomson Editores, S. A. de C. V.
- Hernández. (2004). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
- MEIGS, R. F., MARK S., B., HAKA, S. F., & WILLIAMS, J. R. (2016). Contabilidad: La base para decisiones gerenciales. México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez. (2005). metodología de la Investigación. México: Primera edición en la colección Héctor Merino Rodríguez.
- Sarmiento. (2004). Contabilidad general. Quito: [S.I.] : Editorial Voluntad, 2004.
- Whittington. (2005). Principios de Auditoria. México: México D.F. : McGraw Hill

# ANEXOS

## Anexo 1

### Departamento Contable y Administrativo



## Anexo 2

### Consejo Administrativo de la Cooperativa de Transportes "Rutas Balzareñas"



### Anexo 3

## Unidades de Transporte de la Cooperativa “Rutas Balzareñas”





Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejoras al proceso del sistema de cobro de los préstamos otorgados a los socios de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al cobro de los préstamos otorgados a los socios para la recuperación de los fondos de la Cooperativa de Transportes Rutas Balzareñas ubicada en la Provincia del Guayas, cantón Balzar del año 2018?** presentado por **Burgos Macías Neiva Patricia** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

**Burgos Macías Neiva Patricia**

Tutora:

**PhD. Elena Tolozano Benites**