



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE LAS MEJORAS AL PROCESO DE COBROS DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PUERTO PENINSULAR.**

Autora: Contreras Suárez Marjorie Vanessa

Tutora: MsC. Elena Tolozano Benites

Guayaquil – Ecuador

2021

INDICE GENERAL

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación de conflicto	3
Delimitación del problema	4
Formulación del problema.....	4
Variable independiente	5
Variable dependiente:	5
Evaluación del proyecto	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
Objetivos general:.....	6
Objetivos específicos:	6
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes teóricos	10
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	21
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	23
Variable independiente:Proceso de cobros	23

Variable dependiente: Ingresos.....	23
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24
CAPÍTULO III	27
MARCO METODOLÓGICO	27
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	27
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
Tipos de investigación.....	37
Investigación descriptiva	37
Investigación explicativa.....	37
Investigación correlacional.....	37
Metodos de investigación.....	38
Metodo Inductivo.....	38
Método deductivo.....	39
Método analítico	39
Método sintético	39
Estadístico – matemático	39
Técnicas de investigación	40
Técnica de observación.....	40
Análisis documental	40
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
CAPÍTULO IV.....	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
Proceso de cobro	42
Procedimientos de cobros.....	42
Propuesta de las mejoras al proceso de cobros de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.	47
CONCLUSION Y RECOMENDACIONES	49
Conclusiones.....	49
Recomendaciones.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Transporte Terrestre	8
Figura 2. Tipos de ingresos	19
Figura 3. Logo de la Cooperativa de transporte urbano "Puerto Peninsular"	29
Figura 4. Organigrama de la Cooperativa de Transporte Urbano "Puerto Peninsular"	30
Figura 5. FODA de la Cooperativa de Transporte Urbano "Puerto Peninsular" ...	32
Figura 6. Cuadro de deudas de los socios	46
Figura 7. Reporte de llamadas	48

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Evaluación de método de cobranza en la Coop. Puerto Peninsular	44
Cuadro 2. Análisis del cuadro de informe anual de cuotas ordinarias y extraordinarias por cobrar a socios	47
Cuadro 3. Propuesta de mejoras	48

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El cooperativismo como doctrina establecida se puede determinar que surgió a mediados del siglo anterior con la creación de la primera cooperativa en Rochdale, en el año 1884, (Escocia) donde empezaba a surgir el socialismo, se dice que hay personajes importantes de esa época como Robert Owen, Charles Howarth, William King y Fourier (Costales, 2015)

Adicionalmente Costales, argumenta que Robert Owen, aunque no fue el inventor de la doctrina cooperativa o de los principios, es considerado como “el padre de la cooperación” y el primero en usar el término “cooperación”. Según él la competencia debía ser reemplazada por la cooperación sus ideas de reformas sociales, trabajo comunitario y creación de una nueva alternativa organizacional y económica, fueron fuente de inspiración para algunos de sus discípulos, quienes se constituyeron posteriormente en pioneros del cooperativismo. Owen estableció reglas, que en lo posterior serían los siete principios del cooperativismo universal: libre adhesión y retiro voluntario; control democrático; interés limitado al capital; retorno de excedentes; neutralidad política y religiosa; venta al contado.

El origen del cooperativismo en el Ecuador se viene a dar como parte de la sociedad humana, ya que siempre ha existido el cooperativismo como una práctica en el desarrollo, que en si está relacionado con un comportamiento totalmente coordinado y organizado con la finalidad de conseguir un objetivo o meta común (Wilson Miño, 2013).

Luego de un período de desestabilización de la economía ecuatoriana a finales de los 90, el sector cooperativo de ahorro y crédito, por su propia característica y la fidelidad de sus socios presentó un proceso de recuperación mucho más rápido, que otro tipo de instituciones financieras (Jácome y Cordovéz, 2004).

En este tipo de instituciones, también existen procesos de recuperación implican métodos de cobros que se aplica para la obtención de los ingresos económicos. Los ingresos pueden ser en efectivo o promesas de cobros. Es así como surgen las cobranzas, para mejorar los cobros en las cuotas ordinarias y extraordinarias, en las cooperativas de transporte urbano, que existen en el territorio ecuatoriano.

En consecuencia Roxana Escoto Leiva (2001) define a la cobranza “como el proceso de presentar y gestionar el cobro de valores o documentos a sus respectivos giradores, con el fin de que se pague el valor económico correspondiente”(p. 101).

Los cobros y el procedimiento que ésta encierra, son el medio por cual el retorno del dinero a la empresa debe resultar eficiente. De aplicarse este proceso que es oportuno y eficaz, la cooperativa no puede tener problemas de liquidez. No obstante, cuando este proceso no se cumple, las organizaciones presentan dificultades en el cumplimiento de los pagos oportuno a sus empleados, entre otros, y de no solucionarse a tiempo pueden traducirse en la desaparición de estas empresas.

En esto se centraliza la propuesta de este proyecto, ya que la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, es una organización sin fines de lucro que tiene a su cargo la administración independiente y que una de sus funciones es el cobro de las cuotas ordinarias incluidas en su

presupuesto y de las cuotas extraordinarias que se dan eventualmente a los socios que conforman esta Cooperativa.

Se puede observar que poseen un procedimiento de cobros, aunque con algunos desatinos, lo que no permiten recaudar en su totalidad los valores, estos cobros solo llegan hacerse efectivo en un 50%. Por esto es necesario proponer mejoras al proceso de cobro, y que de tal forma se logre cobrar de manera oportuna las cuotas ordinarias y extraordinarias. Además es importante actualizar diariamente todos los registros de los cobros de la empresa, que deberán ser presentados en los informes financieros, para conocer la real situación financiera de la Cooperativa.

Situación de conflicto

La Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular presenta problemas en el proceso de cobro en sus cuotas ordinarias y extraordinarias, al tiempo que esta falencia no le permite cumplir con sus obligaciones económicas que mantiene la institución. La falencia se evidencia en:

- a) Incumplimiento de pagos en los servicios básicos (Electricidad, agua y teléfono)
- b) Retraso en los pagos de sus colaboradores
- c) Retraso en los pagos a proveedores (Llantas, servicio satelital)
- d) Retraso en los pagos de las cuotas de la Aseguradora vehicular
- e) Incumplimiento en el pago a los asociados por el rubo de fondo de inversión.
- f) Retraso con respecto a la programación de mejoras en la sede de la Cooperativa.

g) Falta de provisión para préstamos emergentes a los socios por accidentes de tránsito.

h) Alto nivel de morosidad en las cuotas extraordinarias.

Es preciso indicar que de acuerdo a los problemas encontrados se considera que al momento de mejorar los ingresos se desarrollan en cuanto a la manera de proponer nuevos procesos de cobros y tomar los correctivos necesarios.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad

Área: Proceso de cobros de cuotas

Aspecto: Incremento de los ingresos.

Contexto: Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.

Cantón: La Libertad.

Provincia: Santa Elena.

Año: 2020

Formulación del problema

¿Cómo mejorar el proceso de cobros de cuotas ordinarias y extraordinarias a socios para incrementar los ingresos en la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, ubicado en el barrio Colinas de La Libertad, calle 21 mz., 31 s., 01 y av., 65 del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2020?

Variables de la investigación

Variable independiente:

Proceso de cobros

Variable dependiente:

Ingresos

Evaluación del proyecto

Delimitado.- En el presente proyecto de investigación, se establece a la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular como la formulación del problema, y el período administrativo 2019, por lo tanto limita en tiempo y espacio.

Relevante.- La Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, a través de la propuesta planteada podrá implementar un nuevo sistema de cobro que le permitirá incrementar sus ingresos al tiempo que reducirán sus cuentas por cobrar.

Claro.- La presente investigación se ha redactado en términos de conocimiento general y precisos, los cuales redactan la propuesta a la solución del problema que se planteó con anterioridad.

Original.- La Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, implementará nuevos procesos de cobros a través de las teorías contables que le permita evaluar las labores que se desempeñan.

Evidente.- En la Cooperativa a simple vista se aprecia la carencia de cobros y la necesidad de implementar un nuevo proceso, mejorando la cobranza a los socios.

Viable.- La presente investigación, se encamina para obtener resultados positivos y favorables para la empresa. Se entrevista a directivos y

colaboradores los mismos que aportan con la información necesaria, para evidenciar la situación actual de los procesos de cobro.

Factible.- El proyecto de investigación sostiene factibilidad, ya que los directivos y colaboradores contribuyen con la información necesaria.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivos general:

- Proponer mejoras al proceso de cobros por cuotas ordinarias y extraordinarias a socios para incrementar los ingresos en la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.

Objetivos específicos:

1. Fundamentar desde la teoría contable los procesos de cobros para garantizar los ingresos por cuotas ordinarias y extraordinarias de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.
2. Diagnosticar la situación actual del proceso de cobros a socios por cuotas ordinarias y extraordinarias de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.
3. Diseñar las mejoras al proceso de cobros de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La Cooperativa de Transporte Puerto Peninsular durante sus años de vida jurídica ha venido desarrollando problemas de cobros tanto en cuotas ordinarias como extraordinarias, lo cual se puede evidenciar en sus estados financieros de años anteriores y actuales. Manifestando el actual administrador (gerente), que se ha aplicado diferentes modalidades o

técnicas de cobros, en los cuales se puede destacar desde condonaciones hasta cruces de cuentas o valores a favor del socio para subsanar en algo la morosidad de cuentas ordinarias y extraordinarias, generando que se acostumbre al socio a siempre hacer este tipo de movimientos contables, además de no comprometerlo a cumplir oportunamente con sus pagos.

Actualmente mantienen procesos pocos eficientes para el cobro de las cuotas ordinarias y extraordinarias, es decir la cobranza se procede mediante la voluntad del asociado, mas no lo estipulado en su presupuesto (ingresos ordinarios) y los pagos adicionales (cuotas extraordinarias) provocando que las recaudaciones sean bajas y no se logre cumplir con las obligaciones económicas empresariales, lo que genera la necesidad e importancia de mejorar ese proceso de cobro, con la finalidad de incrementar los ingresos y contribuir con el cumplimiento oportuno de sus obligaciones económicas. Determinar el estado en que se encuentra cada una de las cuentas ordinarias y extraordinarias por cada uno de sus socios activos, nos ayudará a establecer que forma o mecanismo se debe incluir para reformar los procesos de cobros.

La importancia de la investigación consiste en proponer mejoras en el proceso de cobros de la cuotas ordinarias y extraordinarias, con el propósito de que los directivos de la institución mejore la cobranza a los asociados de la cooperativa de transporte urbano Puerto Peninsular.

El presente trabajo investigativo será útil para sugerir a la institución, a traves de sus directivos y sus asociados implementar nuevos métodos que ayuden a mejorar los procesos de cobros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos



Figura 1. Transporte Terrestre

Autor: Texppres

Fuente: <https://texppres.com/wp-content/uploads/2018/03/historia-transporte-ecuador.jpg>

La historia del transporte terrestre puede entenderse como el reflejo de la evolución social. En sus albores, las necesidades de traslado de objetos y mercancías de un punto a otro fueron auxiliadas por el empleo de animales como fuerza motora. Los perros en un primer momento y animales de mayor tamaño con el paso del tiempo se convirtieron en elementos imprescindibles en el transporte terrestre.

La investigación y actividad inventiva dio lugar, posteriormente, al surgimiento de métodos de transporte más modernos: la bicicleta dio paso a la motocicleta y esta, a su vez, al automóvil. Y es con la Primera Guerra Mundial cuando las necesidades de transporte se avivan, dando pie al

nacimiento de autobuses, ferrocarril, transporte urbano, metro o tren de alta velocidad. Su evolución forma parte, en sí misma, de la historia de la propia humanidad. (Transporteland, 2016)

Latinoamérica ha experimentado un fuerte crecimiento poblacional en las últimas décadas, asociado a un proceso de urbanización intenso y descontrolado. Este crecimiento se ha distribuido de forma desigual, incrementándose sobre todo en los núcleos urbanos, alrededor de los cuales se intensifican, tanto la oferta de servicios como la población, en ciudades con un desarrollo urbano irregular.

En estas condiciones, el transporte público de Latinoamérica viene presentando en la última década una evolución desde un transporte desorganizado, basado fundamentalmente en micros privadas (pequeños buses), con empresas poco profesionalizadas, que realizaban transporte puerta a puerta, a sistemas profesionalizados de transporte con una mayor presencia de organismos públicos que han identificado la movilidad como un área de mejora imprescindible para el desarrollo tanto económico como humano de las ciudades y han fomentado la agrupación de estos propietarios entorno a cooperativas o empresas de transporte profesionales.

Dependiendo de la situación de cada país, estas ahora mismo centralizada en las urbes principales hay una apuesta clara por los sistemas integrados de transporte público basados en carriles dedicados para buses de alta capacidad de tránsito rápido (BRT) y alimentadores para las zonas periféricas. (System, 2019)

La globalización y las políticas liberales que han afectado el funcionamiento de la ciudad han incidido también en el comportamiento de los transportes urbanos. Los procesos de expansión urbana, de nuevas formas de inserción de la economía y su expresión en las ciudades han estado plenamente acompañados por un sistema de transporte que ha asumido un rol funcional a este desarrollo. Las nuevas

tendencias de organización y funcionamiento de los sistemas de transporte urbano dan cuenta precisamente de una transformación institucional, política y operativa que sirve de soporte funcional a las demandas urbanas y a las tendencias del desarrollo urbano. (Figueroa O. , 2005, pág. 41)

Interpretando a Terry (1995), una empresa de servicios de transporte urbano, es el ejercicio de una actividad económica planificada, con la finalidad o el objetivo de intermediar en el mercado de servicios, y con una unidad económica organizada en la cual ejerce su actividad los empresarios por sí mismos o por medio de sus representantes. (Quevedo, 2009, pág. 8)

Aunque la historia no ha podido encontrar aún fechas precisas de cuándo aparecieron los primeros autobuses en la ciudad, fue así que en el Ecuador durante el siglo XIX e inicios del siglo XX, los carruajes fueron los primeros 'taxis' utilizados por nuestra gente y eran parte del paisaje urbano. Este tipo de transporte urbano, también conocido con el nombre de 'coches de punto'. Solo hasta 1930 duraron los tranvías tirados por caballos o mulas, y los últimos tranvías eléctricos corrieron hasta 1950.

Eddie López Ramos, de 73 años y más de 50 dedicados a la conducción de buses, dice que las marcas de los primeros vehículos que circularon por la ciudad eran: Chevrolet, Dodge, Mercury, Fargo y Ford; luego por los años 66 y 68 aparecieron los colectivos de 12 pasajeros. Para Hoyos, la evolución del transporte público obedece a la demanda y necesidad de cada ciudad. Es así que el avance en la transportación urbana continúa. (eluniversocom, 2018)

Antecedentes teóricos

Generalidades de la contabilidad

Gonzalo (1983), citado por Tua Pereda (1995) afirma que:

La Contabilidad, como cuerpo de conocimientos, es una ciencia empírica, de naturaleza económica, cuyo objeto es la descripción y predicción, cualitativa y cuantitativa, del estado y la evolución económica de una entidad específica, realizada a través de métodos propios de captación, medida, valoración, representación e interpretación, con el fin de poder comunicar a sus usuarios información objetiva, relevante y válida para la toma de decisiones (p, 183).

Para Pombo (2017), manifiesta que:

“La Contabilidad es una técnica de registro de las operaciones que realiza la empresa, tratando de suministrar la información requerida de forma adecuada. El empresario lo que busca a través de la contabilidad es la información” (p.7)

Cañibano (1979) menciona que:

La Contabilidad es una ciencia de naturaleza económica, cuyo objeto es el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica, en términos cuantitativos a todos sus niveles organizativos, mediante métodos específicos, apoyados en bases suficientemente contrastadas, a fin de elaborar una información que cubra las necesidades financieras y las de planificación y control internas. (p, 33).

Del mismo modo Capdevilla 1951, citado por Tua Pereda, (1995) afirma que:

La Contabilidad es la ciencia que deduce de la teoría económica y jurídica el conjunto de principios que deben regular el registro ordenado de las operaciones económicas ejecutadas en un patrimonio hacendal, a fin de conocer, orientar y criticar una actuación económico-administrativa.(p, 129).

Menciona Laveglia (2006) que:

“La contabilidad Nacional, Social o Económica, es un registro sistemático de los hechos económicos que realizan las entidades de una unidad geopolítica en un período cronológico determinado”
(p. 9)

Se puede resumir de los diferentes autores citados, que la contabilidad es indispensable y fundamental para establecer cualquier actividad comercial o de servicios. La contabilidad es un conjunto de procesos sistemáticamente ordenados que mediante la aplicación de normas y procedimientos establecidos nos ayudará a mantener nuestros registros contables actualizados y trabajar apegados a la realidad económica, permitiendo precisar resultados exactos para una correcta toma de decisiones al tiempo que facilita desarrollar proyecciones que permitan fortalecer el desarrollo y la estabilidad financiera de las empresas.

Cobranza

Para definir, se hacen las siguientes citas:

Según Godoy Florida (2006), 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 (p. 159).

Ettinger y Goliet (2000) dice:

La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital” (p, 293).

Por otro lado Rosas (2007), dice que la cobranza es el conjunto de actividades indispensables para realizar el cobro por los servicios prestados.

Por lo tanto, se puede clasificar la cobranza de la siguiente manera:

1. Cobranza distributiva
2. Cobranza integrativa
3. Cobranza disgregativa
4. Cobranza moderna

1. La cobranza distributiva es aquella que se basa en los escenarios que determinan la utilidad de una de las partes y la pérdida para la otra, por lo general es conocido como “Suma Cero”, utilizando términos de negociación.

2. La cobranza Integrativa se basa en las gestiones que fomentan la correlación entre las partes en conflicto, esta se conoce como “No suma cero” o “Suma Variable”.

3. La cobranza disgregativa es el método que se utiliza para separar cada elemento que compone un conjunto, por lo tanto, permite hacer una revisión de forma detallada y separada de los valores que involucre el comportamiento del individuo, también conocido como “Basada en principios”.

4. La cobranza moderna se refiere al conjunto de actividades o gestiones que se emplean utilizando los recursos tradicionales y métodos de negociación. (Carolina & Estefanía, 2017, págs. 18,19)

La cobranza es indispensable para todo tipo de empresa, sean estas de servicios o comercial, ya que las empresas dependen de los valores económicos que generen.

La mayoría de los autores citados coinciden que la cobranza es la actividad que se dedica a la recaudación y recuperación de valores económicos por servicios prestados o venta de artículos, sean estos al contado o crédito.

Objetivos de la cobranza

Según Villaseñor (1996) menciona que “el principal objetivo para la cobranza será alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquiridas, y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira” (p, 124).

En las empresas es imprescindible contar con el personal adecuado, para fijar objetivos de cobranza y lograr con éxito mantener una cartera de cobros al día, sin altos índices de morosidad. Ya que de la eficacia de los ingresos depende la seguridad financiera empresa.

Estrategias de cobranza

Para determinar las estrategias de cobranza nos dice José Morales Castro, Arturo Morales Castro (2014), que es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares.

En función de las características de cada segmento se define las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos adeudados (p. 146).

Según los autores citados se puede concluir que las estrategias de cobranza que se apliquen, dependen de cada empresa, ya que existe muchas maneras de hacerlo, mismos que coinciden y sugieren segmentar las deudas y el tipo de deudores.

Periodo promedio de cobro

Según Lawrence J. Gitman (2003), el período promedio de cobranza, o período promedio de cuentas por cobrar, es muy útil para evaluar las políticas de crédito y cobranza. Se obtiene dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre el promedio de ventas diarias (p,51).

El período promedio de cobro nos indica y refleja los días que tarda la empresa para recuperar sus cuentas por cobrar, conociendo que a mayor días sin recuperar las cartera, causa problemas de morosidad garrafal en la empresa. (Gitman y Zutter, 2012).

Políticas de cobros

Haime Levy (2005), aporta lo siguiente:

Las políticas de cobros se refieren al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. Se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa (pág. 212).

Para Córdova (2012,). “Las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa.” (Pág. 209)

La política de cobranza debe considerar:

- Período de pago concedido.

- Medios o instrumentos de cobro.
- Descuento por pago anticipado.
- Medios de recobro en caso de impago.
- Intereses y gastos por demora.

La compañía decide su política de cobranza a través de la combinación de procedimientos de cobros, incluyen envío de cartas, faxes, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. (Van y Wachowicz , 1999).

Consecuentemente podemos interpretar que las políticas de cobros son generalmente desarrolladas y diseñadas por las empresas, sin desviar el objetivo fundamental que consiste en el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas.

Proceso de cobro

El proceso de cobro es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. (González, 2007)

Según PROMOVE CONSULTORIA E FORMACIÓN SLNE (2012), clasifica los procesos de de cobro de dos modos:

- Según el componente temporal
 - Pago al contado.- Se produce cuando no existe un lapso temporal entre la compra/venta y el pago
 - Pago aplazado o a crédito.- Se produce cuando existe una diferencia temporal entre la compra y el pago. Por ejemplo esto sucede con los pagos a 30 o 60 días.
- Según la forma

- Pago no documentado.- Es todo aquel en el que no se crea un documento distinto de la factura para ejecutar la acción de pago. Se debe puntualizar que la factura no es un documento acreditativo de pago, puesto que su existencia acredita que existió una transacción comercial, pero no implica la existencia de un pago
- Pago documentado.- Es el que se realiza con documentos justificativos distintos de las facturas, tales como cheques, letras de cambio..., etc. (pág. 25)

Ambos autores citados coinciden que el proceso de cobro es el proceso formal de cobro, lo cual nos permite ejecutar y/o gestionar los cobros en el tiempo oportuno para eso la empresa debe definir en que forma lo va a realizar.

Procedimientos de cobros

Según blogspot.com y el manual de Creditos y Cobranzas (2010) manifiesta que:

Los procedimientos de cobros deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

No es posible establecer normas generales de cobranza para todo tipo de clientes sean estos naturales o jurídicos por lo que se recomienda elaborar un reglamento operativo y dinámico de cobranza para cada tipo de negocios que requieran una cobranza efectiva y sobre todo preventiva,

Existen varias técnicas de procedimientos de cobranza, según Ettinger y Goliet (2000) estos son algunos de ellos:

- Notificación por Escrito.

El envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.

- Llamadas Telefónicas.

En su libro da pautas que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.

- Visitas Personales.

Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales.

- Mediante agencia de Cobranza.

La empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.

- Recurso Legal.

Es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

A través del aporte de los autores citados, se puede deducir que existen diferentes procedimientos de cobros que podemos emplear para obtener la cancelación a tiempo de cuentas por cobrar. La empresa puede emplear cualquiera de los procedimientos de acuerdo a sus necesidades.

Ingresos

Campo (2015), menciona que:

“los ingresos son la enajenación de bienes y prestación de servicios que son objeto del tráfico de las empresas. Comprende también otros ingresos financieros, variación de existencias y beneficios del ejercicio. (pág. 52)

Según Guajardo (2005):

“Los ingresos representan recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto, en efectivo o a crédito. Los ingresos se consideran como tales en el momento en que se presta el servicio o se vende el producto, y no en el cual es recibido el efectivo” (pág.58).

Wayne Label J. d., (2012):

Se refiere a los ingresos, y comenta “que éstos pueden tener diferentes procedencias, entre ellas las ventas, por prestación de servicio y otras fuentes” (pág. 9).

Los ingresos son los recursos que tenga la empresa en sus diferentes actividades económicas tales como la prestación de servicios o venta de productos.

Tipos de Ingresos

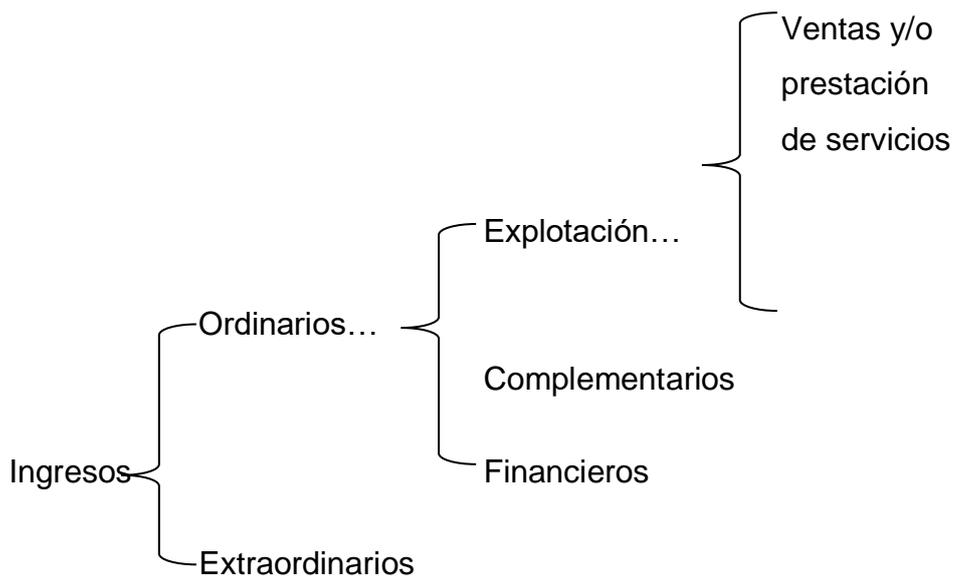


Figura 2. Tipos de ingresos

Fuente: Vicente Condor, 1990, p. 691

Según Vicente Condor (1990), menciona que

Podemos hacer una nueva identificación para agrupar a todos aquellos ingresos que surgen como consecuencia de la actividad normal u ordinaria de la empresa. Entre ellos hay que incluir, además de las ventas de mercancías y prestación de servicios, los intereses, derechos de patentes, dividendos, alquileres, etc., es decir, todos aquellos que surgen periódicamente como consecuencia del acontecer normal de la vida de la empresa. Estos ingresos se suelen denominar ordinarios frente a aquellos otros, denominados extraordinarios, que surgen como carácter esporádico, inhabitual y de forma ajena al acontecer normal de la empresa (pág. 690, 691).

Según Ernesto Flores Zavala (2004) clasifica los ingresos en:

- a) Ordinarios: “son aquellos que se perciben regularmente, repitiéndose en cada ejercicio fiscal, y en un presupuesto bien establecido deben cubrir enteramente los gastos ordinarios”.
- b) Extraordinarios: “son aquellos que se perciben sólo cuando circunstancias anormales colocan al Estado frente a necesidades imprevistas que lo obligan a erogaciones extraordinarias, como sucede en casos de guerra, epidemia, catástrofe, déficit, etc.”.

Los tipos de ingresos de una empresa pueden ser ordinario o extraordinarios. Los ordinarios son los ingresos que se perciben de manera consecuente los mismos que pueden ser incluidos en los presupuestos anuales. Los ingresos extraordinarios son aquellos que se perciben de manera ocasional, producto de alguna necesidad o emergencia (p. 23).

Según autores citados, mencionan que existen diferentes tipos de ingresos haciendo énfasis a los ingresos ordinarios aquellos que la empresa recibe fijamente o con total regularidad además que son

incluidos en los presupuestos de las empresas anualmente, lo contrario de los ingresos extraordinarios que son los que reciben esporádicamente y dependiendo de la necesidad que tenga la empresa se los incluye en un presupuesto anual.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

NIC 18, «Ingresos de las actividades ordinarias»

El PGC 2007 no contempla una definición concreta de los ingresos de actividades ordinarias⁴. La NIC 18 es mucho más explícita en este sentido, definiendo en el párrafo que «Ingreso ordinario es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el ejercicio, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada dé lugar a un aumento en el patrimonio».

En cuanto a los ingresos por prestaciones de servicios, ambas normas indican que se reconocerán cuando el resultado de la transacción pueda ser estimado con fiabilidad, considerando para ello el porcentaje de realización del servicio en la fecha de cierre del ejercicio. Esto supone el cumplimiento de todas y cada una de las cuatro condiciones que se enumeran a continuación:

- El importe de los ingresos puede valorarse con fiabilidad.
- Es probable que la empresa reciba los beneficios o rendimientos económicos derivados de la transacción.
- El grado de realización de la transacción, en la fecha del cierre del ejercicio, puede ser valorado con fiabilidad.

La NIC 18 solamente indica: «Cuando el resultado de una transacción que implique la prestación de servicios no pueda ser estimado de forma fiable, los ingresos ordinarios correspondientes deben ser reconocidos como tales, solo en la cuantía en que los

gastos reconocidos se consideren recuperables. (Pág. 165, 166, 167)

NIIF 15 «Ingresos ordinarios procedentes de contratos con clientes»

El importe de los ingresos es uno de los más importantes para las entidades y también para los usuarios que utilizan la información financiera que suministran. En los requerimientos anteriores a la promulgación de esta norma existía una gran divergencia entre las NIIF del IASB y el regulador contable de Estados Unidos, el Financial Accounting Standards Board (FASB). Por ello, en el año 2002 se inicia un proyecto conjunto

La NIIF 15 se aplica a todos los contratos con clientes, aunque hay algunas excepciones, entre la que se pueden citar:

- Contratos que estén dentro del alcance de la NIC17, «Arrendamientos».
- Contratos de seguro dentro del alcance de la NIIF4, «Contratos de seguros».
- Instrumentos financieros y otros derechos u obligaciones contractuales que están dentro del alcance de la NIIF 9, «Instrumentos financieros»; NIIF 10, «Estados financieros consolidados»; NIIF 11, «Acuerdos conjuntos»; NIC 27, «Estados financieros separados», y NIC 28, «Inversiones en asociadas y negocios conjuntos».

Etapas en el reconocimiento de los ingresos de actividades ordinarias:

El principio básico de la norma es que el reconocimiento del ingreso de las actividades ordinarias que representan la transferencia de bienes y servicios comprometidos con clientes a cambio de importe refleje la contraprestación a recibir

El párrafo mencionado indica que una entidad reconoce los ingresos de actividades ordinarias de acuerdo con el principio básico mediante la aplicación de las siguientes etapas:

- Etapa 1. Identificar el contrato.
- Etapa 2. Identificar las obligaciones de desempeño en el contrato.
- Etapa 3. Determinar el precio de la transacción.
- Etapa 4. Asignar el precio de la transacción entre las obligaciones de desempeño del contrato.
- Etapa 5. Reconocer el ingreso de las actividades ordinarias cuando (o a medida que) la entidad satisface una obligación de desempeño. (Pág. 167, 168, 169)

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Proceso de cobros

El proceso de cobro es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. (González, 2007)

Variable dependiente: Ingresos

Según Vicente Condor (1990), menciona que

Podemos hacer una nueva identificación para agrupar a todos aquellos ingresos que surgen como consecuencia de la actividad normal u ordinaria de la empresa. Entre ellos hay que incluir, además de las ventas de mercancías y prestación de servicios, los intereses, derechos de patentes, dividendos, alquileres, etc., es decir, todos aquellos que surgen periódicamente como consecuencia del acontecer normal de la vida de la empresa. Estos ingresos se suelen denominar ordinarios frente a aquellos otros,

denominados extraordinarios, que surgen como carácter esporádico, inhabitual y de forma ajena al acontecer normal de la empresa (p. 690, 691).

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Cobro.- Es un movimiento de entrada de efectivo posterior a la venta y en ocasiones independiente de la misma. (Massons i Rabassa, 2014, pág. 73)

Transacción.- Es la transferencia de bienes y servicios a lo largo de una frontera organización (Salgado C, 2003, pág. 63).

Bien.- Todo aquello que puede ser susceptible de apropiación. En función de los criterios aplicados se pueden clasificar en tangibles, intangibles, inmuebles, etc., Mercancía. (Santandreu, 2002, pág. 33)

Presupuesto.- Es un plan integrador y coordinador que se expresa en términos financieros respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia. (Ramírez, 2005, pág. 270)

Crédito.- Proviene del latín creditum, credere, que significa tener confianza; es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro. (José Antonio Morales Castro, 2014, pág. 24)

Proceso.- Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (Definición, 2015)

Procedimiento.- Método para hacer una cosa. (Delgado., 2008, pág. 11)

Empresa.- Conjunto ordenado de factores de producción que, tras un proceso de información, dirigido y controlado por el empresario, permiten la consecución de una serie de objetivos (Polo, 1998, pág. 21)

Estados Financieros.- Son la manifestación fundamental de la información financiera; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un período definido. (Fuentes, 2017, pág. 63)

Políticas Contables.- Representan los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos, que una entidad ha adoptado para la elaboración y presentación de su información financiera. (Figueroa, 2007, pág. 44)

Condonación.- La remisión o condonación es el perdón de la deuda otorgado gratuitamente por el acreedor a favor del deudor. La condonación puede ser expresa o tácita. (Díaz, 2006, pág. 243)

Cooperativa.- Agrupación de trabajadores que constituyen su propia empresa. Asociación empresarial. Sociedad cooperativa. (Santandreu, 2002, pág. 63)

Compañía.- Denominación que se aplica a una sociedad mercantil, y que recoge el código de comercio como aquel contrato por el cual dos o más personas se obligan a aportar bienes o dinero con el fin de crear y explotar la misma, obteniendo con esta actividad un beneficio. (Santandreu, 2002, pág. 55)

Déficit.- Resultado que arroja un balance efectuado al término de un ejercicio, que se caracteriza porque existe un saldo correspondiente a egresos que no alcanzaron a ser cubiertos por los ingresos de dicho ejercicio. (Sepúlveda, 1995, pág. 65)

Erogación.- Se refiere a la adquisición, de contado o a crédito, de bienes o servicios relacionados con el activo. (Horngren, 2004, pág. 347)

Prórroga.- Continuar, dilatar, extender una cosa por tiempo determinado. Suspende, aplazar. (Martínez, 1887, pág. 127)

Actividades Ordinarias.- Los ingresos de actividades ordinarias surgen en el curso de las actividades ordinarias de una entidad y adoptan una gran variedad de nombres tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos, regalías y alquileres. (Medina, 2016, pág. 55).

Mercancía.- Recursos, productos, bienes, y servicios escasos. Esas cosas son los objetos sobre los que toman las decisiones económicas, y los que llenan de contenido. (Díaz-Giménez, 1999, pág. 42).

Cuentas incobrables- Son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito. (Westreicher, 2021)

Ingresos.- Son incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente. (Jaime, 2008/2009, pág. 28).

Gastos ordinarios.- Son los que, siendo necesarios, son previsibles y periódicos. (abogados, 2020)

Gastos extraordinarios.- son aquellos que, siendo necesarios o imprescindibles, son imprevisibles y no periódicos, La obligación de pago existe como consecuencia de su condición de necesarios. (abogados, 2020)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular fue fundada por un grupo visionarias el 5 de mayo de 1982, en la parroquia de La Libertad, Cantón Santa Elena, Provincia del Guayas, operando inicialmente como Pre-Cooperativa.

Es así que el 21 de junio de 1982, gestionan mediante la documentación requerida, se registra Legalmente y nace la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, inicialmente con 11 socios fundadores para brindar el servicio de transporte que no existía, dejando como constancia los siguientes señores como socios fundadores:

- ✓ Vallejo Rivadeneira Luis Enrique
- ✓ Tomalá Echeverría Claro Buenaventura
- ✓ Vallejo Guarderas Ruben Patricio
- ✓ Soriano Tomalá Manuel Natividad
- ✓ Montenegro Santos Víctor Hugo
- ✓ Suarez Rosales Misael Eusebio
- ✓ Elvis Yunda Simón
- ✓ Amaya Jacho Ángel Patricio
- ✓ Linzan Daniel Colón

- ✓ Silva Morán Manuel Emilio
- ✓ Ruidiaz Suarez Dario Quintiliano

La Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial Nro 1674 del 6 de septiembre de 1990, e inscrita en el registro general de cooperativas Nro de orden 4935 del 10 de septiembre de 1990.

El servicio que ofrece la Cooperativa, es el transporte de pasajeros conforme a su modalidad intracantonal en del Cantón La Libertad, en razón de sus diferentes líneas y recorridos que la institución dispone, dando el servicio de transporte desde las 6:00 a.m., hasta las 21h00 p.m.

Actualmente cuentan con 31 unidades para brindar servicio a la población, su parque automotor ha sido renovado en un 90% con unidades que van desde el año 2002 hasta el 2020.

Misión

Ser una Cooperativa dedicada al servicio del Transporte urbano de pasajeros del cantón La Libertad, con unidades modernas que son herramientas y fuentes de trabajo, brindando seguridad y satisfacción al cliente y a los socios, mismos que demuestran responsabilidad y honestidad de su equipo de trabajo, cumpliendo con las leyes y reglamentos de los organismos de control, cuyo único objetivo es satisfacer sus necesidades prestando servicios de excelente calidad.

Visión

La Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular para el 2015, será reconocida por el sector del transporte, como la empresa líder, logrando ser una institución de servicio de transporte público, innovadora, que buscará la excelencia en el quehacer de la transportación, a través del mejoramiento continuo de sus servicios, mediante el cambio de

unidades, capacitación del personal, mejoramiento del desempeño laboral y como resultado de este desarrollo obtendrá el reconocimiento cantonal y provincial.

Logo de la empresa



Figura 3. Logo de la Cooperativa de transporte urbano "Puerto Peninsular"
Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano "Puerto Peninsular"

**Organigrama de funciones laborales en la Coop. de Transporte
Urbano Puerto Peninsular**

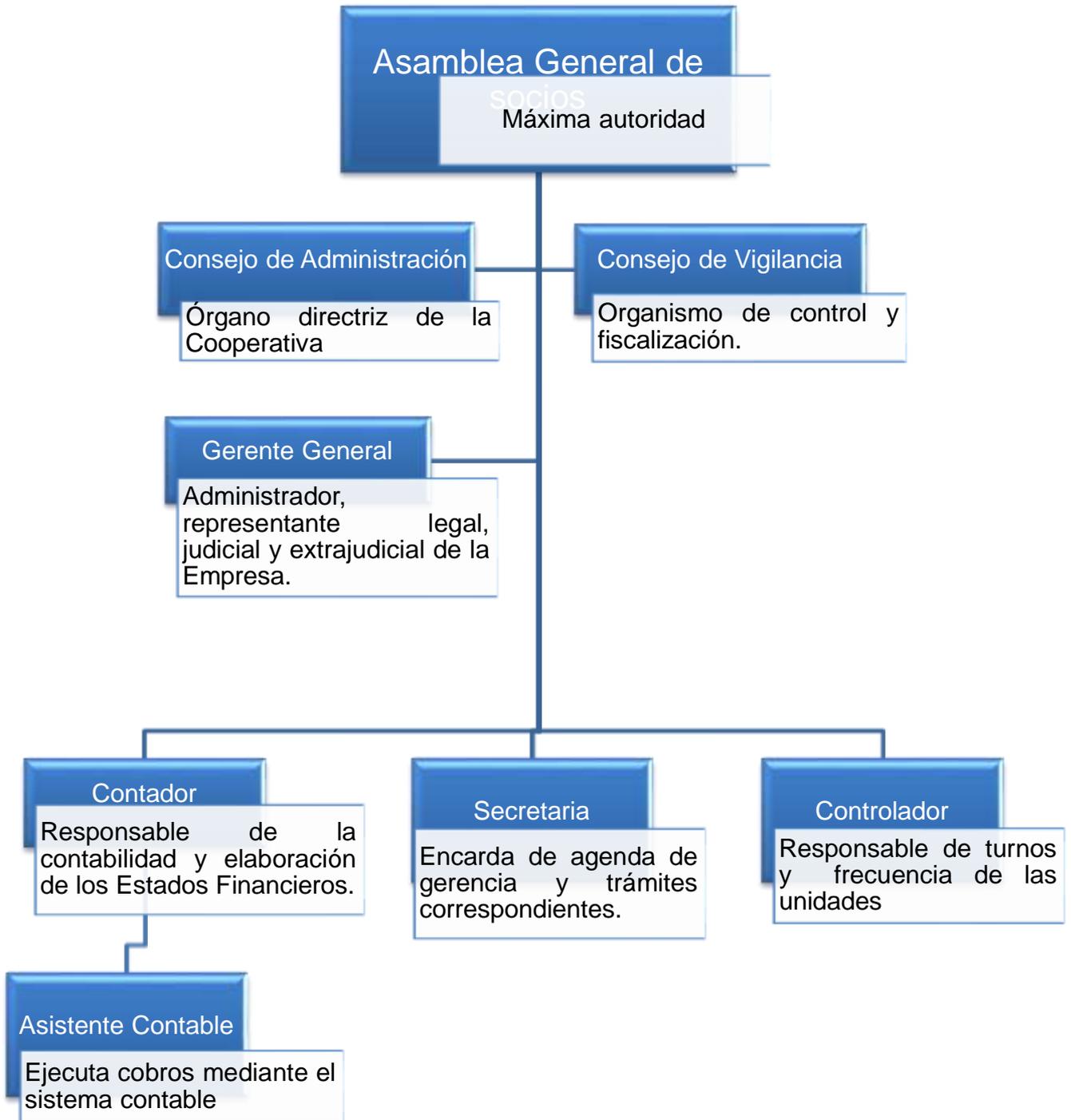


Figura 4. Organigrama de la Cooperativa de Transporte Urbano “Puerto Peninsular”

Elaborado por: Marjorie Contreras Suárez

FODA

Según Hernando Zabala Salazar (2005), nos dice que:

La técnica de matriz FODA constituye un avance metodológico en la planeación la cual envuelve procesos cualitativos y cuantitativos. Se define como el conjunto de fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas sugeridas de la evaluación de un sistema organizacional que, al clasificarse, ordenarse y compararse generan un conjunto de estrategias alternativas factibles para el desarrollo de dicho sistema organizacional.

El objetivo concreto de la matriz FODA es el análisis profundo de los factores que afectan positiva o negativamente al sistema organizacional, en el propósito de establecer comparaciones que permitan generar estrategias factibles las cuales serán seleccionadas y priorizadas posteriormente para identificar, finalmente los objetivos socio-económicos básicos de la organización. (pág., 96).

El análisis FODA es una herramienta analítica apropiada para trabajar, con información limitada sobre la empresa o institución, en las etapas de diagnóstico o análisis situacional con miras a la planeación integral. Es un modelo sencillo y claro que provee dirección, y sirve como base para la creación y el control de planes de desarrollo de empresas y de comercialización. (Diaz, 2005, pág. 105)

A continuación con los datos recopilados e investigados se hace un análisis FODA de la Cooperativa donde se resalta factores positivos y negativos de la institución el mismo que ayudará a sus dirigentes y asociados desarrollar proyectos que direccionen a mejorar el funcionamiento y hacer afrenta a posibles amenazas.



Figura 5. FODA de la Cooperativa de Transporte Urbano “Puerto Peninsular”

Elaborado por Marjorie Contreras Suárez.

Productos

Servicio de transporte de pasajeros, contando con cuatro rutas diferentes, identificadas como líneas: 1, 2, 5 y 6 las mismas que son distribuidas en tiempo y frecuencias dentro de los sectores del Cantón La Libertad estando debidamente reguladas por el organismo de control El Gad Municipal del Canton en mención.

Clientes

Pasajeros tanto locales como de transito que se dirigen a sus actividades cotidianas por los diferentes sectores urbanos y suburbanos del cantón La Libertad.

Descripción de funciones y responsabilidades

Asamblea General

Art. 29.- Atribuciones y deberes de la Asamblea General.- Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:

- ✓ Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de Elecciones.
- ✓ Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia
- ✓ Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.
- ✓ Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración
- ✓ Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno.
- ✓ Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.
- ✓ Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social.
- ✓ Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.
- ✓ Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no

podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.

✓ Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.

Consejo de administración

Art. 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo
- Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia.
- Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica
- Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas.
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno
- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.
- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente.

Consejo de vigilancia

Art. 38.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Vigilancia, tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo.

- Controlar las actividades económicas de la cooperativa.
- Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes, (Procedimiento que se detalla a continuación para las cooperativas de nivel 1).
- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa; (siempre y cuando los montos de contratación superen el 40% del presupuesto).
- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.
- Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa.
- Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa.

Gerente

Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma.
- Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el

treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.

- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración
- Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera.
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación.
- Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración.
- Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice.
- Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.
- Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es un programa que especifica el proceso de realizar y controlar un proyecto de investigación, es decir es el arreglo escrito y formal de las condiciones para recopilar y analizar la información, de manera que combine la importancia del propósito de la investigación y la economía del procedimiento.

Usar un diseño formalizado y escrito aumenta la probabilidad de que la investigación proporcione la información deseada para tomar decisiones. La información debe ofrecer precisión, actualidad, suficiencia, disponibilidad y relevancia. Realizar una investigación sin un diseño formal es como construir un edificio sin un plano de construcción. El diseño permite evaluar varias alternativas antes de realizar el proyecto. Además crea mayor seguridad en lo que se va a hacer ahorra tiempo y da

mayor flexibilidad porque obliga al investigador a prever posibles eventos inesperados. (Namakforoosh, 2005, págs. 85, 86)

Tipos de investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuándo, cómo y por qué el sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. (Namakforoosh, 2005, pág. 91).

Según Merino dice que “la investigación descriptiva persigue, como su nombre lo indica, describir que es lo que está ocurriendo en un momento dado. Se trata de estudios más formales y estructurados que los realizados en la investigación exploratoria y pueden ser de dos tipos: Estudios transversales y longitudinales “ (Sanz, 2015, pág. 73)

Investigación explicativa

La investigación explicativa tiene carácter predictivo cuando se propone pronosticar la realización de ciertos efectos. Tiene carácter correctivo cuando se propone estimular, atenuar o eliminar los efectos. (Mercado, 2007, pág. 16).

La investigación explicativa tiene como objetivo la explicación de los fenómenos y el estudio de sus relaciones para conocer su estructura y los factores que intervienen en la dinámica de aquellos. Pretende descubrir las causas que provocan los fenómenos, así como sus relaciones para llegar a establecer generalizaciones más allá de los sujetos y datos analizados. Busca por tanto, matizar la relación causa-efecto, de tal manera que podamos identificar la causa que lo ha producido, con argumentos válidos. (Dionisio, 2013)

Investigación correlacional

Para Salkind (1988):

La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor uno de los puntos importantes respecto de la investigación correlacional es examinar las relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (Torres, 2006, pág. 113)

Vista desde el punto de vista de su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no casual) existente entre dos o más variables. En estos estudios primero se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de métodos estadísticos se estiman medidas para la correlación o asociación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar pistas sobre las posibles causas.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 1998:63).

Metodos de investigación

Metodo Inductivo

La inducción permite pasar de los hechos particulares a los principios generales. Consiste en partir de la observación de múltiples hechos o fenómenos para luego clasificarlos y llegar a establecer las relaciones o puntos de conexión entre ellos, pudiendo concluir en una teoría “inferida

inductivamente: porque la teoría se encuentra contenida en los fenómenos” (Damiani, 1994) (Citado por Garrido, 2007, pág. 64).

Método deductivo

La deducción es “un proceso mental o de razonamiento que de lo universal o lo general a lo particular. Consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión. Es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer como en la investigación científica” (Garrido, 2007, pág. 62).

Método analítico

En este método “se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. Si se analizan las características de los métodos explicados anteriormente, es fácil concluir que todos ellos se relacionan y complementan” (Moguel, 2005, pág. 30).

Método sintético

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. El historiador que realiza la investigación documental y de campo acerca de la comunidad, integrando todos los acontecimientos de determinada época, aplica el método sintético (Moguel, 2005, pág. 30).

Estadístico – matemático

Por medio de las técnicas estadísticas matemáticas y de cálculo que se aplican en la recopilación, tabulación y clasificación de antecedentes, se pretende profundizar en los resultados, hacer proyecciones de ellos y mejorar en sus cálculos e interpretaciones. La utilización de estos métodos no es independiente de las técnicas anteriores, más bien las complementan y son las que le

dan el fundamento científico a las investigaciones (Razo, 1998, pág. 84).

Técnicas de investigación

Técnica de observación

Según Héctor Huamán (2005):

La observación es la técnica de estudio por excelencia y se utiliza en todas las ramas de la ciencia. Su uso está guiado por alguna teoría y ésta determina los aspectos que se van a observar.

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar la información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. La observación constituye un proceso activo que tiene un sentido, un fin propio (Valencia, 2005, pág. 13).

Análisis documental

El análisis de documentos o análisis documental consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que se denominan documentos. Se consideran dos tipos básicos de documentos: escritos y visuales. El análisis documental se caracteriza por la clasificación sistemática, descripción e interpretación de los contenidos del documento, que se llevará a cabo de acuerdo con los objetivos del estudio. En general, los datos obtenidos de los documentos pueden usarse en combinación con otros documentos y técnicas de investigación (Silva, 2006, p. 74).

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Diagnosticar la situación actual del proceso de cobros a socios por cuotas ordinarias y extraordinarias de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.

Existen varias técnicas de procedimientos de cobranza, según Ettinger y Goliet (2000) estos son algunos de ellos:

1. Notificación por escrito;
 - El envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.
2. Llamadas telefónicas;
 - En su libro da pautas que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.
3. Visitas personales;
 - Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales.
4. Mediante agencia de cobranza;
 - La empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.
5. Recurso legal;
 - Es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

Diseñar las mejoras al proceso de cobros de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual del proceso de cobros a socios por cuotas ordinarias y extraordinarias de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular

Proceso de cobro

El proceso de cobro es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio (González, 2007).

Por otra parte Montañó y Ruiz (2010), dicen que los procesos de cobros son el motor y la liquidez, tanto en las pequeñas como en las grandes empresas

Procedimientos de cobros

El proceso de cobro nos permite ejecutar y/o gestionar los cobros en el tiempo oportuno en la cual se debe definir en que forma se lo va a realizar.

Para realizar el diagnostico en la de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, se asume la técnicas de procedimientos de cobranza, según Ettinger y Goliet (2000):

1.- Notificación por escrito;

- El envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.

2.- Llamadas telefónicas;

- En su libro da pautas que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.

3.- Visitas personales;

- Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales.

4.- Mediante agencia de cobranza;

- La empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.

5.- Recurso legal;

- Es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

Cuadro 1. Evaluación de método de cobranza en la Coop. Puerto Peninsular

Método	Apicación	Falencias
Notificación por escrito	En la cooperativa se han enviado notificaciones por escrito a los socios con mayor problemas de deudas.	Pero no se sigue el proceso indicado para obtener resultados.
Llamadas telefónicas	Gerente y presidente hacen las llamadas a los socios para recordar las deudas y convenios de pagos que mantienen con la Cooperativa.	No hay una persona que agende y realice estas llamadas para llevar un control a diario y gestionar el proceso de cobro.
Visitas personales	Los socios visitan a diario la Cooperativa.	La cooperativa no aplica este modo de cobro
Mediante agencia de cobranza	La Cooperativa no cuenta con una agencia de cobro para gestionar este proceso.	Durante el tiempo de vida jurídica la Cooperativa no ha contratado una empresa para fortalecer el proceso de cobro.
Reuniones de Consejo de vigilancia		Ausencia de revisiones periódicas por parte del consejo de vigilancia, que es el que regula y controla los cobros de la Cooperativa.
Reportes de cobros diariamente		No se realizan reportes o resumen de los cobros e ingresos realizados en el día.

Reunión de empleados y jefes de oficina		Falta de reuniones entre el personal contable y los consejos encargados de la cooperativa
Permanencia en el área contable de la Cooperativa		Ausencia parcial o total del encargado del personal (gerente)
Recurso legal	Los dirigentes de la Cooperativa nunca han aplicado el recurso legal	

En relación al cuadro expuesto podemos evidenciar que la mencionada Cooperativa aplica máximo dos procesos de cobros, mismos que son aplicados de una manera deficiente ya que no se lleva un control de fechas de llamadas y vencimientos de plazos. Adicional a los procesos deficientes carecen del personal responsable que se encargue de hacer gestiones de cobros.

Elaborado por Marjorie Contreras Suárez (2021)

A continuación se presenta un cuadro de informe anual de cuotas ordinarias y extraordinaria por cobrar a socios Figura 6



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO
"PUERTO PENINSULAR"
DETALLE DE DEUDAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

#	NOMBRE DEL SOCIO	CUOTA ADM.	FONDO DE INVERSION	DEUDAS ANTERIORES	F. PREST	P. EMERGENTE	F. NAVIDEÑO	EXCESO	EQUIP. SATELIT	SEGURO NUEVO	LLANTAS	CUOTA DE INGRESO	MULTA	TOTAL
1	Christian Bladimir Gualco Sisa	314,67	717,66	2.240,86	210,00		483,06	485,00	344,40	348,83			10,00	5.154,48
2	Marjorie Vanessa Contreras Suarez	572,48	240,00	1.948,58		200,00	174,68	124,50	713,04	505,60				4.478,88
3	Marcos Javier Tubon Sanchez						9,60	29,00		187,25				225,85
4	Nelson Ramiro Quispe Zumbana	249,36	173,06	713,51	105	115	187,65	150,39	309,40	488,09	967,31		60,00	3.518,77
5	Angel Isaias Bravo Guanoluisa	443,16	150,00	951,24			168,39	48,00	536,70	422,31	313,20		10,00	3.043,00
6	Franklin Narciso Cedeño Cedeño	483,16	275,00	1.920,39		250,00	59,40	15,00	779,64	363,30				4.145,89
7	Luis Roberto Toalombo Toalombo	27,68	580,00	1.690,35			3,00		295,40	11,81				2.608,24
8	Carlos Eduardo Chimbo Azogue	387,59	231,00	1.377,50			2,10	3,00	304,99	255,23			20,00	2.581,41
9	Christian Daniel Bravo Sisa	439,16	150,00	65,24			172,20	153,00	308,40	387,41			10,00	1.685,41
10	Milton Rene Culkui Dominguez	368,67	308,48	773,79			30,90	96,00	300,15	246,65		400,00	(40,00)	2.484,64
11	Luis Moreta chicaiza	462,16	220,00	2.427,72			0,30	408,40	784,00	825,98	965,60		10,00	6.104,16
12	Manuel Alfonso Silva Cajías	22,96	340,00	99,40			38,50	4,00		364,49				869,35
13	Luis Alberto Guaranda Sancan	100,40	428,16	395,62	315,00		5,70	18,00	754,66	462,92				2.480,46
14	Jose Nestor Chango Llugsa	195,68	228,96	1.331,57					293,40	209,70				2.259,31
15	Freddy Napoleon Quiquintuña Gualli	234,66	176,00	112,12			76,25	219,03	282,10	57,08		500,00	20,00	1.677,24
16	Alexandra Elizabeth Robayo Huachambala	275,36	567,40	1.696,53	315,00		260,35	25,00	301,40	419,70			60,00	3.920,74
17	Segundo Francisco Panimboza Panimboza		200,00	168,31			3,00		667,62	294,95			10,00	1.343,88
18	Walter Eleodoro Contreras Alvarado	(10,09)	485,00	1.662,69			197,80	204,75	766,64		1.359,18		30,00	4.695,97
19	Eulalia Mrcelina Nuñez Zuñiga						33,90	41,00		244,44				319,34
20	Leonardo Stalin Cujilema Cujilema	216,01	340,00	433,06			91,15	31,00	384,00	749,48			9,55	2.254,25
21	Ronald Omar Contreras Suarez	644,91	255,97	1.136,50			(1,00)	30,00	331,40	357,15			8,80	2.763,73
22	Edizon Rafael Chimbo Azogue	395,35	247,09	647,64			73,30	14,00	691,88	331,09	290,45			2.690,80
23	Jaime Geovanny Solis Nuñez	700,00	225,00	300,00			-	6,17	333,40	487,29				2.051,86
24	Hector Danilo Calero Tisalema	509,02	261,50	642,60		200,00	212,77		335,90	406,67			10,00	2.578,46
25	Wilson Guido Panimboza Yugecha	18,66	190,00	796,64			29,87	19,68	299,53	296,02				1.650,40
26	Jose Salomon Guashco Guincho	198,96	190,00	388,00			212,35	258,94	283,40	207,48				1.739,13
27	Monica Cecibel Cedeño Cedeño	528,99	170,00	3.126,34		50,00	322,56	20,00	340,32	468,27				5.026,48
28	Jose Javier Chango Llugsa	266,16	480,92	2.078,96	44,32	200,00	157,89		760,92	496,35	351,00			4.836,52
29	Jose Manuel Tuston Llugcha		140,00						247,20	310,70				697,90
30	Segundo Nicolas Sisa Pomaquiza	289,26	575,00	1.862,02			0,57		323,40	227,43				3.277,68
31	Maria Hortencia Sisa Caiza	230,15	115,00	245,25			0,60	26,35	338,40	542,68	195,40		60,00	1.753,83
TOTALES		8.564,53	8.661,20	31.232,43	989,32	1.015,00	3.006,84	2.430,21	12.411,69	10.976,35	4.442,14	900,00	288,35	84.918,06

WALTER CONTRERAS
PRESIDENTE

JAVIER CHANGO
GERENTE

Msc. SERGIO TOMALA
CONTADOR

JAIMESOLIS
P. VIGILANCIA

Figura 6. Cuadro de deudas de los socios

Fuente:

Cooperativa

Puerto

Peninsular

Cuadro 2. Análisis del cuadro de informe anual de cuotas ordinarias y extraordinarias por cobrar a socios

Se observa que existe un alto índice de deudas muy elevadas debido a la falta de gestiones de cobranza.
No se observa el decaimiento de deudas, mas bien el incremento de cuentas por cobrar.
En deudas anteriores menos de la mitad de los socios tienen deudas mayores a mil dólares
En el cuadro se observa que en cuotas ordinarias (cuotas administrativas) son cifras menores correspondientes a atrasos de pago, en cuanto a cuotas extraordinarias (deudas anteriores, préstamos, fondo navideño, excesos, equipo satelital, llantas, seguro cuotas de ingreso, etc) existe mayor índice de morosidad, lo cual desestabiliza económicamente a la empresa.

Elaborado por Marjorie Contreras Suárez (2021)

Propuesta de las mejoras al proceso de cobros de la Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular.

De acuerdo a la información adquirida, podemos evidenciar la falta de compromiso en la recaudación de valores correspondientes a la cuotas ordinarias y extraordinarias. Se puede decir que tienen políticas de cobros muy flexibles lo cual no permite tener un cobro puntual y eficiente.

A continuación se propone reforzar los procesos de cobros en cuotas ordinarias y extraordinarias mediante las siguientes alternativas :

Cuadro 3. Propuesta de mejoras

➤ Aplicar las notificaciones de cobro mediante números de oficios, fechas de vencimiento hasta llegar a los acuerdos de pago con el socio de la institución, es decir dar seguimiento a dicha gestión.
➤ Designar a una persona para que realice las llamadas telefónicas llevando un control y respuesta de los socios a diario.
➤ Implementar visitas a los domicilio de los socios que se encuentren en mora.
➤ Analizar y proponer la posible contratación de una agencia de cobro para agilizar y efectivizar los cobros por deudas de cuotas atrasadas.

Elaborado por Marjorie Contreras Suárez (2021)

Formato para reportes de llamadas diarias a los socios

Reporte de llamadas		
Fecha: _____		Responsable: _____
Hora llamada	Nombre del socio	Observaciones / comentarios
Recibido por:		

Figura 7. Reporte de llamadas

Elaborado por: Contreras Suárez Marjorie.

Fuente: Datos de la investigación.

CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Finalizado y estudiado la presente investigación se construye las siguientes conclusiones:

- ✓ La Cooperativa de Transporte Urbano Puerto Peninsular, presentaba problemas en los cobros de las cuotas ordinarias y extraordinarias. Mediante las técnicas de investigación se logra encontrar el problema, que debido a la falta de personal humano encargado exclusivamente en el área de recuperación de cartera en los cobros de cuotas atrasadas y la falta de informes a diario a los dirigentes de la empresa.
- ✓ La ausencia de revisiones por parte del consejo de vigilancia, que es el que regula y controla los cobros y pagos adquiridos hace que los valores por cobrar sean altamente elevados con tendencia a elevarse mensual y anualmente.
- ✓ Al no existir reportes diarios de las gestiones o cobros realizados, se dificulta hacer proyecciones de recuperación de cartera vencida para cumplir con las obligaciones económicas mensualmente, sin tener que recurrir a dineros extras para cubrir valores o pagos pendientes.
- ✓ La cooperativa cuenta con un solo personal en el área de contabilidad, la cual lleva el control de toda la administración, esto significa que una sola persona no puede ocupar varios cargos en una empresa, lo cual hace que el control de deudas sea deficiente, y no se obtenga resultados positivos.
- ✓ La falta de reuniones entre el personal contable y los consejos encargados de la Cooperativa, no permiten dialogar de las gestiones realizadas en los procesos de cobros, si fueron viables o no, al tiempo que se podría tomar otras alternativas de cobros.
- ✓ Se concluye también que la ausencia en oficina del encargado del personal (Gerente), permite que haya este tipo de problemas de cobros.

Recomendaciones

En base a lo investigado y en relación con las conclusiones se sugiere las siguientes recomendaciones:

- ✓ Contratar al personal académicamente preparado para ejercer el cargo de recuperación de cartera.
- ✓ Que el consejo de vigilancia ejerza su función de vigilar a empleados y administradores que cumplan con sus funciones asignadas. Además de cuidar que la contabilidad sea manejada ordenadamente.
- ✓ Que el encargado de cobrar deudas atrasadas haga informes a diario de las gestiones realizadas para que la gerencia y consejos reguladores de la Cooperativa puedan mejorar o mantener las resoluciones tomadas.
- ✓ Delegar funciones a los empleados para obtener mejores resultados.
- ✓ Ser constantes y dar seguimiento a oficios, llamadas o visitas realizadas para dar pronta solución a los problemas de cobro.
- ✓ Permanecer en constante monitoreo los pagos y cobros de las cuotas ordinarias y extraordinarias
- ✓ Reunirse una vez por semana con los empleados encargados de cobros y directivos de la empresa para observar el progreso de las gestiones realizadas.

Estas son algunas propuestas y posibles soluciones que se extiende a la Cooperativa para su posterior revisión y evaluación.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta C. P.; Benavides I. E. & Terán M. B. (2016) Fundamentos contables básicos (Primera edición). Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Laveglia, F.H.: (2006) Contribuciones para la Formulación de un Sistema de Cuentas Regionales. Editado por eumet.net.

Mora G. (2014) Dinámica económica y contabilidad internacional: Un enfoque histórico. Colombia: Universidad de Quindío

Enlaces Externos gestiopolis.com, monografías.com (2014) Unidad 4 La cobranza; www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/técnicos/financiero_cartera/contenido_u4.pdf.

Campos C. E. (2012). Contabilidad Financiera. Guayaquil.

Créditos y cobranzas. (Febrero 2010) Procedimientos de cobranza

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>. Recuperado el 22 de Abril de 2018, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>

Escoto L. E. (2001). Banca Comercial (1era. edición. ed). Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia, San José.

ENITH, A. D. (2011). análisis de los costos y la rentabilidad en la cooperativa de transporte nacional e internacional de carga pesada

centinela sin relevo del canton huaquillas, periodo de enero a junio del 2011. analisis economico financiero en las cooperativas. Huaquillas - Ecuador

Requesén L., Vega F., Perez D., (2010) Metodología aplicada al control interno para los estudiantes de la carrera de contabilidad de cuarto año (Nº 133). Cuba. En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/>

Raffino M.E. (2020) Ingreso. (Ultima edición) Argentina.

Tapia L., & Riera J. (2018). Principales emprendimientos en las cuatro regiones del Ecuador. Eumed.net.

Elizondo, A. (2002). Metodología de la investigación contable (3ra. edición ed.). México.

Torres B. C. (2010). Metodología de la investigación dministración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson Educación

Nataly M. (01-noviembre-2015) Un repaso a la transportación urbana - Diario EL TELÉGRAFO. (www.eltelegrafo.com.ec). Guayaquil-Ecuador.

Rojas N. V. (2011). Metodología de la Investigación. Bogotá: Ediciones de la U.

Figuroa O. (2005) Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina. Vol. XXXI, nº. 94. Santiago de Chile. Revista Eure.

Montoya Q. E. (2009) Auditoria Financiera para la optimización de la gestión en el transporte urbano. Monografías. com S.A. Lima, Perú

Blog-Mercado. Goals systems. (2015) Evolución del transporte urbano en Latinoamérica. México, Chile y Cono Sur. En línea: <https://www.goalsystems.com/blog-es/mercados-es/evolucion-del-transporte-urbano-en-latinoamerica-2>

Lucero Revelo S. (2013) Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac de la ciudad de Tulcán. Ecuador-Tulcán

Torres F. (2019) Evolución Historica Del Transporte en América y en El Ecuador. En línea: <https://www.ecuadortv.ec/medios/especiales/2019/Especial-Transportes/historia.html?>

Poveda G.; Erazo E. A. & Neira G. J. (2017). Importancia de las Cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía Popular y Solidaria, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. En línea: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>.

Morales J. A. & Morales C. A. (2014). Crédito y cobranza. (Primera Edición Ebook) México. Grupo editorial patria.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Manual de procedimientos para el cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejo de

administración, consejo de vigilancia y gerencia de la cooperativas del sector no financiero. Ecuador. En línea: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Procedimientos+para+Cooperativas+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/08024983-cfcb-41cb-b518-1ee6d0692999.

FAO FIAT PANIS. (2007). Fortalecimiento de los sistemas nacionales de control de los alimentos. Directrices para evaluar las necesidades de fortalecimiento de la capacidad. Roma: Food & Agriculture Org.

Saavedra G., María L., Saavedra G., Miriam E. (2015). La investigación contable en Latinoamérica. Actualidad contable faces (Vol. 18). Merida-Venezuela. Universidad de los Andes. (Pág. 99-121) En línea: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25743363006>

Ramirez M. V. (2016). Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos. Santo Domingo – Ecuador.

Promove consultoria E Formación Si.Ne (2012). Conceptos básicos de tesorería. Santiago de Compostela. C.E.E.I GALICIA, S.A. (BIC GALICIA).

Salgado C., Elvira. (2003). Teoría de costos de transacción: una breve reseña. Cuadernos de Administración. Vol. 16. Bogota, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.

Morales J. A & Morales A. (2014). Crédito y cobranza (1era edición). México. Grupo editorial patria.

- Mesén F. V. (2007) Aplicaciones prácticas de las Normas Internacionales de Información Financiera (1era edición). Costa Rica. Tecnológica de Costa Rica.
- Lopez D. E. (2005) Iniciación al derecho (1era edición). Las Rosas – Madrid. Delta publicaciones.
- Rabassa, J. M. (2016). Finanzas (E. Ilustrada). Barcelona – España. Hispano Europa S.A.
- Sepúlveda L. C. (1995). Diccionario de términos económicos. Santiago de Chile. Universitaria S.A.
- Escrig D. J. & M. (1887). Diccionario Valenciano – castellano (3era edición). Valencia – California. Librería de pascual Aguilar.
- Uribe M. L. (2016). Plan de cuentas para sistemas contables en NIIF (1era edición). Bogota. Ecoe ediciones.
- Díaz G. J. (1999). Macroeconomía: primeros conceptos. Barcelona - España. Ediciones gráficas Rey.
- Westreicher G. (2020). Cuentas incobrables. Economipedia.com. En línea: <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html>.
- Alcarria J. J. (2009). Contabilidad financiera I. Universitat Jaume I. En línea: <https://books.google.com.ec/books?id=6m42LTDkhzoC>
- Namakforoosh, M.N. (2000). Metodología de la investigación (2da edición). México. Limusa – Noriega editores.

- Bernal C. A. (2006) Metodología de la investigación: para administración economía, humanidades y ciencias sociales (2da edición). México. Pearson Educación.
- Merino M. J. (2015) Introducción a la investigación de mercados (2da edición). Madrid. ESIC Editorial.
- Del Río S. D. (2013) Diccionario - Glosario de metodología de la investigación social. Madrid. UNED
- Gomez M. M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica (1era edición). Córdoba – Rep. Argentina. Editorial brujas.
- Asociación Latinoamericana de Antropología Biológica. Congreso (2006) Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud. Caracas – Venezuela. CDCH UCV.
- Hurtado I. & Toro J. (2006). Paradigmas Y Metodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Caracas – Venezuela. CEC, S.A.
- Rodríguez M. E. (2005). Metodología de la investigación (1era. edición). México. Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Huaman H. G. (2005). Manual de técnicas de investigación: Conceptos y aplicaciones (2da. edición). Lima - Perú. IPLADEES S.A.C.
- Navarrete L. V. & Ferreira M. R. (2006). Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud (1era edición). España. Servei de publicacions.
- Hormigo F. J. & Ruiz C. M. (2018). Gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocios o microempresas. (2da edición). Málaga. I.C Editorial.

Zabala, H. (2005). Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias (1era edición). Medellín - Colombia. U. Cooperativa de Colombia.

Díaz, L. F. (2005) Análisis y planeamiento (1era edición) San Jose - Costa Rica. Euned.

Guzmán, D., (30-abr-2019) Propuesta de acciones de mejora para los procesos de cobranzas en la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio en el periodo 2017. (Proyecto de Grado) Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Guayaquil – Ecuador.

CAPITULO II PDF. Digitalización. (17/10/03). (Pág. 49). En Línea: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0060126/cap02.pdf>

Transporteland. (10-noviembre-2016) Historia del transporte. En línea: <https://transporteland.wordpress.com/2016/11/10/historia-del-transporte/>.

Eluniversocom, (29-agosto-2018) Una mirada a la transportación urbana de Guayaquil. En línea: <https://www.eluniverso.com/guayaqui/2018/08/28/nota/6927947/mirada-transportación-urbana-guayaquil/>

Goal System, (2019) Evolución del transporte urbano en Latinoamérica. En línea: <https://www.goalsystems.com/blog-es/mercados-es/evolucion-del-transporte-urbano-en-latinoamerica-2/>

Figuroa O. ,(2005) Transporte Urbano y globalización. Políticas y efectos en Latinoamérica. (Vol. 31) Santiago de Chile. Universidad Católica de Chile.

Montoya Quevedo E, (2009), Auditoría financiera como herramienta para la optimización de la gestión en las empresas de transporte urbano. Lima-Perú (p, 42).

Montaguano Olvera K; Muentes Álvarez A, (2017) Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía norelco s.a. para prevenir la cartera vencida. Guayaquil-Ecuador (P.,93).