



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO**

Coordinación de Ciencias Administrativas, Contables y Turísticas

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

ANGUETRANS S.A PERÍODO ENERO – JUNIO 2023.

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

**Línea de investigación:** Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

**Autoría:**

Gaon Jaramillo Alisson Nicole

Paguay Mendoza Josselyn Estefania

**Dirección:**

Ximena Leticia García Zambrano, Mg.

Santo Domingo – Ecuador  
Febrero, 2024



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO**

Coordinación de Ciencias Administrativas, Contables y Turísticas

**HOJA DE APROBACIÓN**

GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

ANGUETRANS S.A PERÍODO ENERO – JUNIO 2023.

**Línea de investigación:** Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

**Autoría:**

Gaon Jaramillo Alisson Nicole

Paguay Mendoza Josselyn Estefania

**Revisado por:**

García Zambrano Ximena Leticia, Mg.  
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

---

Maldonado Pazmiño Hernán Oswaldo, Mg.  
CALIFICADOR

---

Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.  
CALIFICADORA

---

Maldonado Pazmiño Hernán Oswaldo Mg.  
COORDINADOR DE LA CARRERA DE GRADO

---

Santo Domingo – Ecuador  
Febrero, 2024

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Nosotras, Gaon Jaramillo Alisson Nicole, portadora de la cédula de ciudadanía 1718591447, y Paguay Mendoza Josselyn Estefania, portadora de la cédula de ciudadanía 2300041544, declaramos que los resultados obtenidos en la investigación que presentamos como informe final, previo a la obtención del Grado de Licenciada en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaramos que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Igualmente, declaramos que todo resultado académico que se desprenda de esta investigación y que se difunda tendrá como filiación la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, reconociendo en las autorías a la directora del Trabajo de Titulación y demás profesores que amerita.

Además, declaramos que el presente trabajo, producto de las actividades académicas y de investigación, forma parte del capital intelectual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior.

En tal razón, autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, para que pueda hacer uso, con fines netamente académicos, del Trabajo de

Titulación, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, siendo el presente documento la constancia del consentimiento autorizado; y, para que sea ingresado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su conocimiento público, en cumplimiento del artículo 103 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



---

Gaon Jaramillo Alisson Nicole  
C.C. 1718591447



---

Paguay Mendoza Josselyn Estefania  
C.C 2300041544

## INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESCRITO DE GRADO

Cano de la Cruz, Yullio, PhD

Dirección de Investigación y Postgrados

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo

De mi consideración,

Por medio del presente informe en calidad de directora del Trabajo de Titulación del Grado de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría titulado: GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ANGUETRANS S.A PERÍODO ENERO – JUNIO 2023, realizado por las estudiantes: Gaon Jaramillo Alisson Nicole con cédula de ciudadanía 1718591447 y Paguay Mendoza Josselyn Estefania con cédula de ciudadanía 2300041544, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, informo que el presente Trabajo de Titulación escrito se encuentra finalizado conforme a la guía y al formato de la Sede vigente.

Además, certifico haber verificado la originalidad y autenticidad del trabajo de titulación por medio del programa anti plagio Turnitin, en respuesta a la normativa institucional vigente.

Santo Domingo, 23/02/2024.

Atentamente,



Zambrano García Ximena Leticia

Profesora Titular Auxiliar I

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación examina la gestión de cobranzas y el impacto en la rentabilidad de la empresa de transporte pesado Anguetrans S.A en la ciudad de Santo Domingo, donde se analizó la problemática a través de la investigación macro, meso y micro sobre temas relacionados. Teniendo como objetivo evaluar la gestión financiera de las cuentas por cobrar para añadir valor agregado dentro de la rentabilidad de la compañía. Las principales variables que se consideraron en la revisión literaria fueron la gestión de cobranza y la rentabilidad. Se utilizó un enfoque de investigación mixto, teniendo como resultado una población de 17 personas haciendo uso de técnicas como entrevistas y encuestas para la recopilación de información. Dando como resultado final que Anguetrans S.A. no ha establecido políticas de cobro escritas y documentadas, el personal encargado de la gestión de cartera no tiene conocimientos claves sobre los procesos, no existe una adecuada organización de la documentación, ni poseen información pertinente de los clientes, motivos que imposibilitan el cumplimiento de recuperación de cartera, los ingresos por los servicios prestados ayuda a la compañía a mantenerse en equilibrio económico y aunque carece de una eficiente gestión de cobranza no perjudica su rentabilidad. Para los problemas encontrados se ha recomendado la aplicación de políticas de cobro, donde se detallen medidas sobre la documentación, tiempos de pagos, sanciones entre otros aspectos importantes, así mismo, capacitar al personal para que realice una eficiente gestión en la cartera, y mantener los parámetros dentro de los indicadores financieros.

**Palabras clave:** política económica, rentabilidad, gestión, consumidor.

## ABSTRACT

This graduation thesis examines the collections management and its impact on the profitability of the heavy transport company Anguetrans S.A. in Santo Domingo. The research encompasses macro, meso, and micro levels, aiming to assess the financial management of accounts receivable to enhance overall company profitability. The literature review focused on key variables such as collection management and profitability. Employing a mixed research approach, involving interviews and surveys, a population of 17 individuals was studied to gather information. The findings reveal that Anguetrans S.A. lacks established and documented collection policies, and the personnel responsible for portfolio management lack crucial knowledge. Inadequate organization of documentation and lack of relevant customer information hinder effective debt recovery. Despite an inefficient collection management, the company maintains economic balance, supported by service-generated income, which does not significantly impact its profitability. Recommendations include implementing written collection policies detailing measures on documentation, payment timelines, penalties, and providing training to personnel for efficient portfolio management while maintaining parameters within financial indicators.

**Keywords:** economic policy, profitability, management, consumers.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Antecedentes .....	11
1.2. Planteamiento y delimitación del problema.....	12
1.3. Preguntas de investigación.....	15
1.3.1. Pregunta General .....	15
1.3.2. Preguntas Específicas .....	15
1.4. Justificación.....	15
1.5. Objetivos de investigación.....	16
1.5.1. Objetivo general.....	16
1.5.2. Objetivos específicos .....	16
<b>2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>18</b>
2.1. Cuentas por cobrar.....	18
2.1.1. Conceptos .....	18
2.1.2. Tipos de cartera de cobranza .....	19
2.1.3. Estrategia de cobranza .....	20
2.1.4. Herramientas de cobranza.....	21
2.2. Rentabilidad .....	24
2.2.1. Conceptos .....	24
2.2.2. Indicadores de rentabilidad .....	26
2.2.3. Indicadores de cartera .....	28
2.2.4. Otros factores enfocados en la rentabilidad .....	30
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
3.1. Enfoque y tipo de investigación.....	33
3.2. Unidades de análisis .....	34



3.3. Técnicas e instrumentos de investigación .....	34
3.4. Técnicas de análisis de datos.....	35
<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
Objetivo 1: Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Objetivo 2: Identificar los hechos de la gestión de cobro para la prevención o reducción de los riesgos empresariales.....	37
Objetivo 3: Establecer indicadores de medición para la evaluación de gestión de cobranzas. ...	38
Objetivo 4: Proponer acciones correctivas a las deficiencias en la gestión de cobranzas para alcanzar niveles óptimos de rentabilidad.....	39
<b>5. DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>7. REFERENCIA.....</b>	<b>45</b>

## INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranzas está basada principalmente en una serie de acciones estratégicas para la recuperación de cartera en los tiempos establecidos, su objetivo primordial consiste en convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos, estas actividades dentro de las empresas constituyen un factor importante, si se tiene una deficiente gestión dentro de estos rubros afectaría a la compañía en su rentabilidad, y obstaculizaría la obtención de las ganancias esperadas por los servicios prestados.

Una gestión eficiente de la cartera posibilita a la empresa contar con efectivo, el correcto manejo de estas actividades permite obtener resultados a favor en base a la rentabilidad, el control interno es uno de los factores que garantizan el manejo correcto de los recursos, así mismo la utilización de estrategias en base a la medición de los indicadores ROE y ROA pueden llegar a dar resultados para una buena toma de decisiones, las compañías pueden llegar a endeudarse con terceros por falta de rentabilidad (Cueva & Rojas, 2019).

La liquidez hace referencia a la capacidad que tienen los activos al ser convertidos en efectivo con el mismo valor monetario, para así, poder solventar las obligaciones financieras en medida de corto y largo plazo. Por tal motivo es necesario que toda empresa mantenga los suficientes activos para asegurar un buen resguardo, y así hacer frente a sus pasivos. De acuerdo con (Muñoz & Mendoza, 2023) “la gestión de cuentas por cobrar tiene causas directamente con la liquidez, de tal manera que afecta a los activos totales que se tiene en la empresa” (p.174).

### **1.1. Antecedentes.**

De acuerdo con Drobotova (2021) en su investigación referente a la economía Rusa determina que las cuentas por cobrar indican que las ventas aumentan, y así mismo, que existe un bajo nivel de cobros ya que se da crédito a los clientes, una ineficiente gestión de cobranzas puede hacer que estas cuentas se vuelvan incobrables generando un declive en la situación financiera de la organización, por tal motivo, proponen que para una mejor administración de estas cuentas del activo, se deben considerar las políticas crediticias donde se analicen los factores de la clasificación de los clientes, determinación de los límites de crédito y más que nada el control sobre las condiciones y formación de las cuentas por cobrar.

Según Gonzales, Sanabria & Zúñiga (2020) en su artículo sobre la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de Lima expresan que son un conjunto de acciones estratégicas que se aplican a los clientes para poder recuperar la cartera, incluso existiendo estos procedimientos de cobranzas los clientes quedan en morosidad, por tal motivo, es de suma importancia mantener políticas de cobro, tomando en cuenta el tiempo del crédito que se otorga. El estudio concluye que las cuentas por cobrar mantienen un efecto dentro de la liquidez de la empresa donde se analizó la morosidad cuyo mayor efecto influía en el capital de trabajo y así mismo en la rentabilidad debido a que no existen estrategias de recuperación de cartera para garantizar que los clientes realicen sus pagos a tiempo.

De acuerdo con Andrade (2020) en su trabajo de investigación “Evaluar la Gestión en las Cuentas por Cobrar y su impacto en la liquidez de MSL DEL ECUADOR S.A.”, tiene como estrategia el Factoring como un método financiero que va a permitir que la empresa mejore la rentabilidad y de esta manera generar mayor productividad y seguir creciendo en el mercado, para mantenerse dentro de las empresas competitivas, es fundamental para lograr los objetivos y la misión empresarial establecida, es por eso, que para poder sobrevivir en el creciente

mercado provocado por la globalización es importante que las empresas consideren la iniciativa, y estrategias para aprovechar las oportunidades.

De acuerdo con Chernov (2023) en su trabajo de investigación relacionado a las cuentas por cobrar de las compañías de transporte indica que muchas de estas empresas realizan contratos con clientes por la prestación de sus servicios y así mismo el acuerdo de pago, por lo que explica que un retraso en estos puede reducir el ingreso de efectivo para financiar las actividades acordes al giro de negocio, uno de los factores para asegurar que los clientes cancelen sus facturas a tiempo es el mejoramiento del sistema logístico y a su vez un sistema financiero que sea de confianza, por otro lado expresa que se debe realizar un análisis sobre la capacidad real de pago y dificultades financieras que mantenga los individuos que soliciten estos servicios.

En base a la investigación de López & Vásquez (2023) manifiesta que la rentabilidad es un punto clave ya que permite conocer cuánto se está ganando por cada dólar invertido, para hacer posible que dicho indicador sea siempre favorable se debe mantener una buena gestión sobre la información financiera de la organización para la toma de decisiones, tener un control eficiente, adecuado y sistemático puede garantizar el éxito dentro de una compañía, mejorando los resultados que se desean obtener. Finalmente determinan que una buena administración dentro de los costos del servicio sería de gran ayuda para obtener logro, por lo que si se obtiene el dinero de las cuentas por cobrar en los tiempos establecidos se puede cubrir con las actividades que hacen posible el giro de negocio.

## **1.2. Planteamiento y delimitación del problema**

La gestión de cobranzas es un factor importante para cualquier giro de negocio, debido a que un inadecuado manejo de este proceso, llevaría a una compañía al declive, si las entidades con el pasar del tiempo no se enfocan en los movimientos de sus cuentas por cobrar, puede llegar un momento que estén fuera de control y sus entradas de efectivo se verán

consecuentemente afectadas, lo que da como efecto que haya una disminución de la rentabilidad y liquidez, dando como resultado, más dificultades para cumplir los compromisos financieros (Erazo, 2022).

Un estudio del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU pronostica una caída de la economía mundial del 1,9 % durante el presente año, tanto así que da alerta a la globalización humana, si bien es cierto la economía mundial se ha estado enfrentado a un largo periodo de bajo crecimiento, ya que ha venido arrastrando consigo efectos de la pandemia (COVID 19), los desafíos y los retos estructurales macroeconómicos son cada vez mayores, según apunta la última actualización del informe de situación y perspectivas de la economía mundial (Jones, 2023).

Relacionando lo antes citado con las cuentas por cobrar se puede determinar las afectaciones que trae consigo la baja de la economía mundial, puesto que ciertas cuentas no pueden ser cubiertas por parte de los clientes, generando muchas complicaciones hacia las empresas que prestan servicios, provocando que su eficiencia en los pagos a proveedores también declinen, varios estudios han delimitado este problema dando soluciones para solventar la ineficiencia de las cuentas por cobrar, a través de la negociación de su cartera llamado también como Factoring; para una mayor eficacia y solvencia de la empresa se necesita manejar políticas de crédito, tomando en cuenta los pro y contra que traerán, ya que esto tendrá una parte marcada por la liquidez que la organización tenga hasta el momento de cobrar dicha obligación, por lo que, deberá manejarse con plazos determinados para poder cobrar esos saldos (Bulnes, 2023).

Según el último informe de pronóstico, Ecuador estaría entre los de menor expansión económica este año en Sudamérica, ya que el Banco Mundial, publicó que la economía ecuatoriana será el cuarto país de la región con bajo crecimiento de su economía en el presente año, esto debido a los problemas de inseguridades que está pasando el país

reflejándose en todos los ámbitos económicos, el decrecimiento se ha visto a nivel nacional puesto que negocios y empresas que dan y/o prestan servicios sean afectados al momento de hacer efectiva sus cuentas por cobrar (Fernandez, 2023).

La inseguridad y ahora las extorsiones que viven tanto las empresas como sus clientes, han sido el factor fundamental de que muchos negocios que hacen uso de servicios tengan que cerrar provocando incumplimiento al momento de hacer la debida cancelación hacia la empresa prestadora de los servicios adquiridos, es ahí donde nace el problema para las compañías que mantienen cuentas por cobrar, ya que provoca una gran falta de liquidez, así mismo, ocasionando costos de financiación innecesarios cuando no se dispone de suficiente dinero en efectivo para cubrir los gastos o, en el peor de los casos, puede hacer que las empresas cierren por completo si una parte excesiva de su efectivo está retenida en las cuentas por cobrar (Basantes, 2023).

Santo Domingo también se ha visto afectado por la inseguridad que se vive día a día, siendo la tercera ciudad menos segura a nivel nacional, ocasionando que en los negocios haya una caída financiera, pérdidas de ventas y se haga menos rentable, esto da paso a la problemática de las cuentas por cobrar, puesto que los clientes no pueden cubrir dichos pagos, problema que se ha venido viviendo a lo largo del presente año (Erazo, 2022).

La empresa Anguetrans S.A en la actualidad tiene problemas en la recuperación de cartera por la ineficiencia en la gestión de cobranzas, por lo que, es importante una adecuada administración y hacer un análisis del por qué su recuperación en el primer semestre del año 2023 ha tenido descensos, ocasionando la falta de efectivo e inestabilidad para la empresa, por esto el estudio ayudará a mejorar la gestión de cobranzas, disminuir el riesgo de presentar déficit de efectivo. Manteniendo un estudio en el comportamiento de los clientes y encargados del departamento de cobros, para dar solución al problema de la recuperación de la cartera vencida.

### **1.3. Preguntas de investigación**

#### **1.3.1. Pregunta General**

¿Cómo la gestión eficiente de la cartera vencida beneficiaría a la mejora continua de los procesos financieros de la compañía de transporte ANGUETRANS S. A?

#### **1.3.2. Preguntas Específicas**

¿Cómo se puede conocer los procesos de concesión y recuperación de cartera de la empresa Anguetrans S. A?

¿Cómo determinar la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar de la compañía de transporte Anguetrans S. A?

¿Cómo evaluar el impacto de la gestión de cobranzas de la empresa ANGUETRANS S.A?

¿De qué manera se puede agregar valor a la gestión de cobranzas para alcanzar mejores niveles de rentabilidad?

### **1.4. Justificación**

Dentro del Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 en el eje económico objetivo 2 determina lo siguiente “Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomenten el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional” (p.51). Al mantener un excelente control en las cuentas por cobrar las actividades internas de la empresa funcionan de mejor manera y así mismo ayuda a mantener una eficiente gestión financiera.

El presente trabajo hace relación al lineamiento de investigación de la PUCE, en la línea 15 que expresa “Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global” la cual busca superar problemas y uno de ellos son los riesgos

financieros, por lo que, una excelente gestión de cobranzas permite a las empresas reducir los peligros en las finanzas.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial para el año 2030, el objetivo estratégico número cinco (5), correspondiente al eje de desarrollo económico el cual indica “Generar ventajas competitivas de inversión” se puede relacionar con la presente investigación, ya que, mantener una eficiente gestión de cobranzas, ayuda a las empresas a generar rentabilidad y liquidez, lo cual permite mantenerse en el mercado siendo un atractivo para los inversionistas.

Además, la presente investigación ofrece a la compañía de transporte pesado Anguetrans S.A conocer la situación de la gestión de cobros en relación a la rentabilidad, para que pueda reconocer la deficiencia que existe en la recuperación de cartera y es por ello que se determinarán las políticas de cobranzas que permitan identificar a qué tipo de clientes se puede conceder los créditos y de esta manera evitar futuras pérdidas y generar mayor rentabilidad empresarial.

## **1.5. Objetivos de investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar la gestión financiera de las cuentas por cobrar para añadir valor agregado dentro de la rentabilidad de la compañía.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.
- Identificar los hechos de la gestión de cobro para la prevención o reducción de los riesgos empresariales.
- Establecer indicadores de medición para la evaluación de la gestión de cobranzas.



- Proponer acciones correctivas a las deficiencias en la gestión de cobranzas para alcanzar niveles óptimos de rentabilidad.

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Cuentas por cobrar

#### 2.1.1. *Conceptos*

Las cuentas por cobrar en las diferentes instituciones empresariales mantienen una gran importancia, por ejemplo dentro de las compañías de transporte estas cuentas cubren con gastos administrativos para la mejor gestión de la misma, de igual manera cubren con los costos de las adquisiciones relacionadas con el giro de negocio, por tal motivo es de gran relevancia llevar un control administrativo y marcar estrategias que hagan que esta cartera sea recuperable en un tiempo establecido, debido a que ayudan a mejorar el capital de trabajo y cooperan en la obtención de una alta gestión financiera y económica (Flores et al. 2022).

La gestión de cobranza tiene como finalidad transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos a corto tiempo, de esta manera se revierte el efecto negativo para el flujo de las empresas, además la gestión de cobro se basa en ordenar los procesos para que le permita al gerente realizar tareas, negociaciones y conjunto de acciones que tiene como objetivo aplicar a los clientes para poder recuperar los créditos que se encuentren vencidos. Para la aplicación del proceso debe ser medido y controlado, ya que es la clave primordial para poder utilizar reportes en tiempo real y mostrar los avances que se van evolucionando, el indicador clave de rendimiento KPI's, "es una métrica cuantitativa en la empresa para ver el progreso hacia el objetivo empresarial" de esta manera hace que el trabajo sea eficiente en la gestión de cobranza (Lopez, 2023).

Al contar con un proceso de cobranza es importante que el cliente conozca las políticas de cobro para que puede entender la acciones que toma el gerente en consideración al equilibrio del tiempo de crédito y poder mantener la comunicación con el consumidor, además es importante considerar un proceso de gestión que permita realizar la cobranza de manera

predecible, controlable y medible, para poder reducir costos y por ende tiempos de recaudación y así obtener como resultado una mayor productividad y efectividad (Lopez, 2023)

### **2.1.2. Tipos de cartera de cobranza**

**Cobranza Preventiva:** Este tipo de cobranza implica en realizar un seguimiento de la factura desde que se realiza la emisión de la misma, la comunicación que debe existir tiene que ser moderada, amable y no invasiva para poder generar hábitos en los clientes de cubrir su obligación, para poder garantizar disminución de mora y no haya una excesiva cantidad de cartera perdida por irresponsabilidad de pago por parte de los clientes (Suyon & Sampertegui, 2021).

**Cobranza Administrativa:** El primer atraso va desde el día 1 y 90 de mora, este proceso es realizado en el departamento de cobranzas, dentro de este tipo de cobros se ejecutan los avisos y reclamos hacia los clientes que están en mora, usando distintos medios digitales como: llamadas telefónicas, mail, SMS e incluso se aplican visitas domiciliarias en caso que no se obtenga comunicación ni respuesta por parte del cliente, de esta manera se puede generar un estrecho vínculo con el cliente al cual se le ha otorgado el crédito y poder reducir los costos operativos (Cueva & Rojas, 2019).

**Cobranza Extrajudicial:** Se presentan diversos tipos de gestión para poder recuperar la cartera de crédito en mora que se le ha otorgado a los clientes, se debe considerar las políticas de cobranza que la empresa maneje, por lo general este tipo de acción de cobro se realiza después de haber pasado 30 a 90 días de retraso por parte del consumidor en diferencia del pago original, por lo tanto, se realiza un previo aviso para poder recordarles sobre sus atrasos de pago (Suyon & Sampertegui, 2021).

**Cobranza Judicial:** Este tipo de cobranza es cuando la persona que emite el crédito realiza una demanda en contra de la persona deudora, en este caso el tribunal debe analizar una posible solución para acordar el pago del bien o servicio, si se presenta casos mayores en

que el deudor no pueda cubrir su deuda el tribunal tiene el derecho de poder ordenar un embargo de un bien que tenga valor que permita vender y cubrir el pago adeudado (Suyon & Sampertegui, 2021).

Acabar en instancias de cobrar las deudas en las empresas es uno de los factores que pueden causar daño al capital financiero y conjuntamente el impacto producido por el costo de realizar un proceso judicial, sin embargo, aun estando en la etapa antes mencionada se puede volver a la etapa de cobranza extrajudicial en cualquier momento.

### **2.1.3. Estrategia de cobranza**

La estrategia de cobranza está basada en los lineamientos y planificaciones, es importante el procesamiento de información y la segmentación de cartera en el departamento de cobros, para tener una cobranza efectiva en cada organización es indispensable identificar los errores que ha tenido la empresa y llevar un control en la gestión de cobros, y así considerar nuevos mecanismos y estrategias para permitir que la empresa pueda prevenir un declive (Bautista, 2021).

Es necesario que la empresa maneje una adecuada estrategia de cobranza que permita una mejor gestión al otorgar créditos a los clientes, ya que un ineficiente control tiende a que la liquidez disminuya, por lo tanto, pone en peligro las operaciones correspondientes al giro de negocio, perjudicando a terceros en el pago de sus obligaciones, debido que al tener una cantidad considerable de clientes en mora es un riesgo, ya que esta, influye directo al financiamiento, de esta manera la empresa va en declive (Suyon & Sampertegui, 2021).

En el sector de transporte es importante que cada empresa cuente con estrategias para agilizar y facilitar la reducción de morosidad mediante varias propuestas, ya que en estas compañías que otorgan créditos a los clientes, se tiene como objetivo asegurar que el efectivo llegue en el momento adecuado, por lo tanto, es necesario que el administrador gestione de

manera eficiente la gestión de cobros para evitar incidentes, que dé como consecuente que la empresa tenga que asumir el riesgo de presente la insolvencia (Cueva & Rojas, 2019).

El administrador de gestión de cobranza debe enlistar a sus deudores y medir el nivel de morosidad que presente cada cliente, ya que va permitir que la empresa pueda estar al día con los cobros y presentar a los clientes morosos posibles soluciones para que puedan cubrir la deuda, por lo que siempre es recomendable mantener esta actividad de cobranza de manera eficaz para que pueda contribuir con mayor efectivo y así obtener liquidez y rentabilidad empresarial (Cueva & Rojas, 2019).

#### **2.1.4. Herramientas de cobranza**

Las herramientas de gestiones de cobranzas acatan un rol primordial, permitiendo la cancelación eficaz o a las más rápida cancelación de la deuda; para poder generar una efectiva rentabilidad se deben implementar áreas de créditos y cobranzas, con la certeza de que los ingresos sean mayores y no haya desgaste de costos, que las herramientas sean totalmente sistematizadas es un punto favorable para aludir a mejores experiencias de manera eficaz, para la cobranza precisa y desarrollada de una compañía (Tecno, 2022).

De acuerdo con la investigación de Fursova, Frunza & Cherkashyna (2021) las cuentas por cobrar dentro del ámbito contable están consideradas como activos financieros, las cuales esperan obtener valores monetarios en el futuro. Por otro lado, Umasi & Choquepuma (2018) consideran que las cuentas por cobrar están definidas como los derechos exigibles sobre los servicios prestados, venta de productos u otros términos relacionados. Así mismo manifiestan que mantener una buena gestión sobre estas pueden llegar a dar efectos positivos sobre las decisiones y políticas de las entidades, con respecto al uso de sus fondos, además consideran que hacer utilización de indicadores financieros pueden ayudar a determinar cuánto sería el plazo considerable para recuperar la cartera.

En concordancia con lo manifestado por Suyon & Sampértegui (2021) las cuentas por cobrar representan un peligro para las empresas debido a que este activo influye en la liquidez y rentabilidad por tal motivo se debe realizar un análisis de los clientes, a los cuales se les otorgará un crédito. En el caso de las compañías de transporte se debería realizar un estudio en el comportamiento de los clientes y así identificar el porqué de sus retrasos en los abonos, además de implementar estrategias de cobro y recuperación de cartera, ya que mediante estos fondos las entidades cubren gastos que se generan para el funcionamiento de la misma y la empresa tenga mayor liquidez.

En concordancia con Krilov (2020) manifiesta en su artículo que al ofrecer un bien o servicio da como resultado la cuentas por cobrar lo cual en el marco legal de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) lo define como instrumento financiero, para una mejor gestión realiza un soporte contable y analítico, para tener un seguimiento de las transacciones siendo ordenado y específico lo cual sirve para el registro de las empresas y tener un control en su giro de negocio.

Según García et al (2019), realizó una investigación descriptiva y explicativa sobre la gestión de créditos y cobranzas, que detalla los procedimientos que realiza el área encargada de la recuperación de cartera, para la cual se relacionó la causa y efecto de la política de cumplimiento a las cuentas por cobrar que se tiene dentro de la empresa, dando como resultado que el control interno es uno de los mecanismos más importantes que se debe aplicar en toda área, con mucho mas enfoque en el área financiera ya que así se puede identificar si se cumple con la normativa empresarial, y se realiza estrategias de control para así poder llevar una mejor administración.

Es de suma importancia realizar constantes actualizaciones en las políticas de cobro, estas se pueden desarrollar tomando en cuenta el indicador financiero de rotación de cuentas por cobrar, el cual determina el número de veces que rota la cartera en un periodo de tiempo

determinado, estableciendo que se debe otorgar un plazo menor al que los proveedores dan a las empresas como fecha límite de pago, este es un buen método para ayudar a la gestión de cobranzas de acuerdo con (Umasi & Choquepuma 2018).

Las políticas de cobro son de gran importancia para tener una eficiente gestión de cobranza en la cartera vencida, por tal motivo estas deben estar estructuradas de una excelente manera para que sean capaces de dar resultados eficientes y eficaces por la razón antes mencionada (Kolos, 2002, como se citó en Zdrenyk, 2020) establece etapas de la formación de políticas contables como organizativa, preparatoria, tecnológica y resultado, cabe recalcar que dentro de estas se debe tomar en cuenta las necesidades de la empresa.

Por otro lado, las cuentas por cobrar mantienen una clasificación en tres tipos las cuentas: a corto plazo, que se identifican porque su recuperación no excede de un tiempo de doce meses ya sea por la comercialización de un bien o un servicio por tal motivo tiene una disponibilidad inmediata en un periodo menor a un año. La segunda son las cuentas por cobrar a largo plazo, las cuales son exigibles en un lapso mayor a un año, estas suelen ser aplicadas cuando el valor concebido es relativamente alto, y por último se encuentran las cuentas por cobrar incobrables son resultado de los atrasos en los pagos de los clientes, socio o persona que adeuden, que después de un largo periodo de tiempo se determina como incobrabilidad, por tal motivo estas generan menor liquidez y así mismo pérdidas (Guija & Terry, 2021).

Guija & Terry (2021) establece que la supervisión, planificación y organización son las principales actividades cuando se gestionan las cuentas por cobrar, así mismo indican que realizar un análisis en base a los indicadores financieros como período de cobro promedio quien determina los días promedio que se debe establecer para recuperar la cartera permitiendo analizar las políticas de cobranza y la rotación de cuentas por cobrar las cuales reflejan en que tiempo que demoran los activos en convertirse en efectivo, esto dos índices pueden llegar a contribuir de manera eficiente en la gestión del cobro.

Por otro lado, la administración de cobranza parte de analizar las cuentas existentes y de la evaluación del comprador, lo que es indispensable para los sistemas de gestión de cuentas por cobrar en las empresas, ya que genera un descenso en las ganancias, por esto se determina la política de descuento y crédito que se aplican a los clientes que tienen bajo rendimiento, de tal manera que acelera la recuperación de la deuda y por ende reduce las deudas incobrables (Krilov, 2020).

Es importante que para la gestión de cobranzas se utilice el índice de liquidez para conocer cómo la empresa va con los movimientos de la misma y analizar si puede cubrir sus obligaciones para poder seguir con el progreso empresarial, en caso que la organización no tenga en consideración su liquidez no podrá saber si en el futuro existirá un posible declive, que le va llevar a cesar con sus actividades. En caso de una empresa que no sea financiera el ciclo de negocio no finaliza en la venta si no en la cobranza, sin embargo, esta se vio afectada por la pandemia. De acuerdo con Equifax, la cantidad de deudores aumentó 41 % en el 2020 (Garcia, 2022).

La importancia de la gestión de cobranzas corporativa radica en su capacidad para asegurar el flujo constante de ingresos y maximizar los recursos financieros de una empresa. En un entorno cada vez más competitivo, se debe contar con una estrategia efectiva de cobranzas que se haga indispensable para garantizar la viabilidad y el crecimiento sostenible de cualquier organización. (Garcia, 2022).

## **2.2. Rentabilidad**

### **2.2.1. Conceptos**

Realizar una evaluación sobre la rentabilidad de una empresa es un elemento importante para poder ayudar a los gerentes a obtener una mejor toma de decisiones de las actividades operativas y así mismo de la gestión estratégica, ya que permite medir el rendimiento integral de una organización (Zambrano, Rivera & Sánchez, 2023). Este indicador



es considerable tanto para la administración de su propia empresa como de las compañías externas con las que mantiene relación, por tal motivo la rentabilidad puede interpretarse de diferentes maneras.

Es denominado por el ROA-Retorno sobre activos, que el cálculo obtenido de este indicador influye a los resultados o ganancias de la empresa, es posible tomar decisiones para el apalancamiento financiero que la organización pueda requerir de terceros, es fundamental considerar el tamaño de la empresa debido a que se debe realizar un previo análisis para conocer la capacidad que tiene la entidad y si le es posible asumir con la deuda (Rodríguez, 2023).

La rentabilidad es un término general que mide la ganancia que se obtiene al finalizar un periodo, es decir es la utilidad neta que una empresa recibe por la eficiente gestión en la recuperación de cartera y se expresa a través de los intereses. Se considera como el denominador común, ya que para poder definir la rentabilidad se debe tomar en cuenta las entradas de efectivo, los costos de la producción y los gastos administrativos restando estos dos últimos se puede obtener un resultado el beneficio de la empresa (Abarca, 2021).

De acuerdo con Arteaga & Molina (2022) la rentabilidad es el resultado de la resta de los ingresos entre los gastos de una empresa o puede determinarse como la ganancia de una inversión, obtener rentabilidad es el objetivo primordial de cada compañía, ya que así se puede conocer la capacidad que tiene una organización de obtener utilidad por cada dólar de inversión realizando su actividad económica.

Por otro lado, Zambrano et al, (2023) expresa que las entidades que no adquieren beneficios constantemente pueden abarcar con problemas de insolvencia financiera y esto podría llevar a que dichas organizaciones alcancen el fracaso empresarial. Este rendimiento en las empresas es medido por ratios, considerando las cuentas de ingresos y gastos. Uno de los

principales indicadores es el rendimiento del activo (ROA) y el rendimiento del patrimonio (ROE).

### **2.2.2. Indicadores de rentabilidad**

El correcto análisis de los indicadores correspondientes a la rentabilidad se considera de gran importancia al momento de estudiar la compañía. Mediante estos es posible que los inversionistas adquieran información real sobre qué tan rentable es la empresa. Por lo que estos índices son utilizados primordialmente en la interpretación de análisis de los estados financieros, forman parte de los indicadores fundamentales, como lo son los de liquidez, endeudamiento y los de la rotación de cartera. (Jimenez, 2020)

Los índices se analizan en juntos unos con otros, para que sea más sencillo de entender cómo está respondiendo la rentabilidad de la organización, mediante estos se puede determinar un estado de resultados. Analizar un solo indicador no emite demasiada información respecto al rendimiento y los estados financieros de la compañía, dando como resultado una toma de decisiones errónea.

Para interpretar los indicadores de rentabilidad hay que conocer cuáles son los ingresos operacionales y no operacionales, así mismo, las actividades económicas principales. Para ello es recomendable que anualmente se realice un análisis cuidadoso de las utilidades que obtienen en la organización, estudiando si se están generando ganancias, cómo se obtienen y qué planes se plantean para el futuro (Moyano, 2020).

El índice de rentabilidad refleja el vínculo entre los ingresos netos de una organización y así mismo los activos totales. Es decir, mide el dinero que es gastado para comprar activos y con qué rapidez se convierte en ganancias durante un determinado periodo de tiempo. Si los directivos o accionista quisieran conocer cuánto se gana por cada dólar que se invierte en sus activos, sea por patrimonio o deuda, el ROA le permitirá ver específicamente esa proporción de ingresos o beneficios netos. (Gonzalez, 2022).

Fórmula de cálculo retorno de capital invertido

$$\text{Retorno de capital invertido} = \frac{\text{Utilidad operativa neta}}{\text{Capital empleado}}$$

Fórmula de cálculo de la rentabilidad neta del activo

$$\text{Rentabilidad del activo neto} = \frac{\text{Ingresos Netos}}{\text{Activos Totales Promedio}}$$

Como se indicó con anterioridad, la rentabilidad de una organización es de gran importancia, por lo que sus inversores buscan obtener ganancias, si la compañía no cumple con este parámetro es posible que los inversionistas den como finalizada la inversión, dejando a la organización sin capital de inversión y por ende sin liquidez. Contar con una eficiente información financiera permite generar estrategias para cumplir los objetivos empresariales. Por otro lado, la rentabilidad cuenta con dimensiones las cuales se presentan a continuación (Arteaga & Molina, 2022).

**Rentabilidad económica:** Considerada como la medición del rendimiento de los activos en un periodo determinado de tiempo, que permite la evaluación de manera sostenible y rigurosa sobre los resultados de una empresa. Esta dimensión de la renta indica el valor de uso de los activos de una organización. (Macas & Luna, 2010, como se citó en Arteaga & Molina, 2022) la fórmula es:

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total}}$$

**Rentabilidad financiera:** Mide la capacidad de la entidad de producir ganancias a partir de inversiones obtenidas por los accionistas, sin tomar en cuenta los recursos de terceros, se determina en un periodo determinado de tiempo, sobre el rendimiento que se obtiene del capital propio (Arteaga & Molina, 2022). Este indicador se expresa en porcentaje y su fórmula es la siguiente.

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Utilidad después de interese e impuestos}}{\text{Patrimonio}}$$

**Rentabilidad sobre las ventas:** Mide la eficiencia operativa de una empresa, que sería la capacidad de convertir las ventas en beneficios económicos, por lo que indica cuanto se gana por cada dólar del importe de las ventas en un periodo determinado. Puede subdividirse en índices como el margen bruto y el margen operacional.

**Margen bruto:** Es la ganancia directa que obtiene una empresa por la venta de un bien o servicio, este indicador permite saber cuál es la rentabilidad de las ventas sobre su costo y así mismo cual es la capacidad de la organización para hacer frente a los gastos operativos y de la misma manera la generación de ganancias antes de deducciones e impuestos (Arteaga & Molina, 2022). Su fórmula de medición es:

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

**Margen operacional:** Es la ratio que mide el porcentaje de los ingresos por las ventas realizadas en la empresa, los cuales son convertidos en ganancias antes de descontar intereses e impuestos, la utilidad operacional esta influenciada tanto por los costos de ventas como los gastos operacionales administrativos y de ventas (Arteaga & Molina, 2022).

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

### 2.2.3. Indicadores de cartera

Cada compañía se mantiene atenta a las transacciones financieras que realizan en un periodo determinado de tiempo, principalmente en la gestión de cobranza por lo que es de suma importancia que las empresas mantengan conocimiento sobre cuánto tiempo toma

recuperar la cartera de crédito de los clientes, por lo que estos indicadores permiten medir la eficiencia y el tiempo de los recursos referente a la cartera.

**Índice de rotación de cartera:** Este indicador es capaz de dar a conocer cuantas veces o días en el año las empresas cobran su cartera, se debe considerar directamente las cuentas por cobrar que corresponden a esta cartera, es decir las cuentas que se origina para un corto plazo siendo producto de la venta de bienes o servicios. Un eficiente manejo de este indicador garantiza a la empresa obtener una excelente sostenibilidad financiera (Garcés, 2019). La fórmula de cálculo de este índice es la siguiente.

$$\text{Rotación de cartera (veces)} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cartera (días)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas anuales a crédito}}$$

**Índice de cuentas por pagar:** Permite conocer el número de días y veces en el año que la empresa ha hecho frente a sus obligaciones con proveedores. Permitiendo conocer así la liquidez que mantiene la organización para realizar los pagos en los tiempos establecidos. Y así se puede determinar cómo es la operación del flujo de efectivo en una compañía (Garcés, 2019). Su fórmula de cálculo es:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar (días)} = \frac{\text{CXP Proveedores} * 360}{\text{Compras}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por pagar (veces)} = \frac{\text{Compras}}{\text{CXP Proveedores}}$$

De acuerdo con Garcés (2019) en los indicadores de actividad se encuentra la de descuento por pronto pago, el cual es otro factor que puede reducir el periodo de recuperación de cartera ya que las entidades hacen frente a la necesidad de recuperación de efectivo en menor tiempo, pueden conceder descuentos por pronto pago a sus clientes, los cuales incentivan a estos a generar sus abonos antes de la fecha establecida, pero estas políticas

deben ser planeadas con mucho cuidado para que no afecten a la empresa implicando costos superiores del capital de trabajo.

#### **2.2.4. Otros factores enfocados en la rentabilidad**

##### **2.2.4.1. Tipos de Rentabilidad.**

**Rentabilidad fija:** Esta considera como la inversión donde se adquiere pagos desde el momento uno, tomando en cuenta el interés que será cancelado, en base al tiempo que se haya realizado dicho ahorro, un claro ejemplo de esta rentabilidad son los depósitos a plazo que realizan los individuos en las instituciones financieras se considera este tipo de inversión para mantener bajos niveles de riesgos, aunque no se reciba una renta alta (Rodríguez, 2023).

**Rentabilidad variable:** Hace referencia a que pueden existir varios factores que influyan en los resultados de la rentabilidad, uno de estos puede ser el mercado y sus comportamientos, y así mismo la inflación ya que no se puede conocer el valor exacto de estas contingencias, en algunos casos es posible que dé como resultado, pérdida para las organizaciones.

Esta medición la cual se expresa en porcentaje, muestra cuánto adquirió una compañía en relación con las ganancias totales de la organización, se conoce que la tasa de rendimiento da a conocer el retorno de la inversión, la rentabilidad indica todo lo que se ha logrado, tomando en cuenta los ahorros, proyectos, ingresos, ventas y otros elementos de la empresa (Rodríguez, 2023).

##### **2.2.4.2. ¿Para qué sirve la rentabilidad de una empresa?**

La rentabilidad dentro de la organización le permite que se pueda medir el retorno de los activos, a su vez comparar el resultado con el costo de oportunidad, hacer una proyección de cómo va incidir la utilidad empresarial en los posteriores años, de esta manera permite a los inversores tomar decisiones sobre la empresa de acuerdo con la rentabilidad que se presente,

de esta manera las operaciones de la empresa son efectivas según los resultados obtenidos (Rodríguez, 2023).

De acuerdo con Soto & Marines (2023) La rentabilidad puede llegar a mejorar el crecimiento de las empresas y viceversa, ya que, las organizaciones necesitan de las ganancias generadas por el giro de negocio para mantenerse dentro del mercado y a su vez requieren de varios ingresos para la mejora de las instalaciones y así generar un alto nivel de empleo dentro del sector. Mediante la fusión entre rentabilidad y crecimiento moldean el incremento económico de un país.

#### **2.2.4.3. Ventaja de conocer la rentabilidad de una empresa**

Al realizar el cálculo de rentabilidad permite que la empresa obtenga ventajas como la eficiente toma de decisiones para garantizar el cumplimiento de objetivos de la misma, por otro lado, conocer si es conveniente el giro empresarial y mantener el nivel de los activos o inversiones, se determina si la inversión que se efectúa en la organización es mayor al costo de oportunidad del mercado, definir los planes de acción, si mantiene una buena gestión dentro del departamento de cobranza la entidad da como consecuente la oportunidad de adquirir créditos o pedir inversiones de terceros, dando como resultado una mayor rentabilidad.

#### **2.2.4.4. ¿Cómo se puede mejorar el índice de rentabilidad en las empresas?**

Tener en consideración los indicadores de rentabilidad es de suma importancia, ya que el mayor error que comenten los directivos de una organización es tomar solo en cuentas las ventas que se ha generado en el periodo, pero lo más indicado es realizar una evaluación financiera en base a índices.

Por otro lado, conocer los costos variables y fijos permite que la organización mantenga una mejor rentabilidad ya que se identifican los diferentes egresos que influyen en la utilidad bruta de la entidad. Así mismo permite ir más allá de la información contable y apoyarse en un análisis financiero que comprenda la importancia de mantener rentabilidad.

Diversas investigaciones indican que invertir dentro de la responsabilidad social permite mejorar la rentabilidad de las empresas, según (Zuñiga, 2023) demuestra la positividad que existe en la aplicación sobre esta responsabilidad ya que invertir en este campo permite obtener eficiencia y a su vez generar valor a la organización dentro del mercado lo que puede minimizar efectos negativos que se puedan presentar.



### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque y tipo de investigación

Esta investigación mantuvo un enfoque mixto, ya que se encargó del estudio, análisis y la interpretación sobre los datos existentes en las cuentas por cobrar de la empresa de transporte “Anguetrans S.A” de forma cuantitativa y cualitativa facilitando la obtención de resultados para determinar la solución al problema de investigación.

La investigación cualitativa hace énfasis en las políticas que se tiene en la empresa sobre la forma de cobro de los servicios que se prestan a los clientes. El proceso de hacer una investigación cualitativa es definir la situación del problema y explorar la misma, posterior a esto recolectar datos mediante instrumentos y organizar información para reportar los sucesos y especificar la realidad (Sánchez & Murillo, 2021).

Por tal motivo la presente investigación tuvo un enfoque cualitativo, ya que se recopiló y se analizó los datos pertinentes a la gestión de cobranzas de Anguetrans, el levantamiento de información o familiarización de todos los procesos de cobro se realizaron mediante las técnicas de investigación.

Para Sánchez & Murillo (2021) la investigación cuantitativa empieza por la investigación numérica lo cual se integra en la obtención de recolección de datos, este enfoque se basa en procedimientos estadísticos, en el cual se hace análisis de datos y se suscita al procedimiento previo a lo que se quiere indagar, con los resultados obtenidos se pueden expresar en gráficas o en valores, de esta manera llegar a una conclusión óptima.

El presente trabajo se relacionó con la investigación cuantitativa, ya que se consideró la información numérica relacionada con las cuentas por cobrar del primer semestre del año 2023 de la compañía de transporte Anguetrans, ya que varios clientes no generaron sus pagos a

tiempo en ese periodo, se aplicó diferentes indicadores financieros para poder determinar el tiempo oportuno de recuperación de cartera.

La investigación descriptiva de acuerdo con (Guevara, Verdesoto & Castro, 2020) es la descripción de componentes basados en criterios sistemáticos que permite determinar el comportamiento de un estudio, por lo que, el tipo de investigación que mantiene el presente trabajo es el antes mencionado, debido a que se realizó el método de observación sobre los procesos de cobro en la compañía de transporte Anguetrans, así mismo se recolectó y analizó datos relacionado a las cuentas por cobrar, donde se pudo realizar una comparación sobre los resultados obtenidos con la información proporcionada con por la entidad.

### **3.2. Unidades de análisis**

De acuerdo con el INE (2023) la población está definida por el conjunto de personas u objetos que mantiene relación en varias especificaciones, por tal motivo tomando en cuenta los datos proporcionados por la compañía donde se pudo evidenciar que existían varios clientes que no estaban cancelando sus cuotas a tiempo, se tomó como población a todos los clientes con cartera vencida, debido a que estos son los involucrados para realizar el análisis de la investigación, los cuales sumaron 15 clientes a los que se les había otorgado crédito, por otro lado, se consideró al gerente como parte de la población debido a que la información proporcionada de su parte fue de gran aporte para el trabajo de investigación, así mismo se tomó en cuenta la contribución de información emitido por la secretaria de la compañía. .

Por tal motivo la población dio un total de 17 individuos, por lo tanto, no se pudo considerar la muestra, ya que fue una población finita, y se recolectó la información de todos los involucrados dentro de las cuentas por cobrar.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Se realizó una encuesta a los clientes y entrevista al gerente y secretaria para poder determinar el problema que tiene la empresa, de esta manera se conoció más a fondo sobre

los clientes y la compañía, con la finalidad de recaudar información sobre los aspectos relacionados a la investigación, para poder valorar el comportamiento en ambas partes, también se aplicó la ficha de observación donde se obtuvo una proyección que permitió el análisis del giro de negocio, la gestión de cobranza y los indicadores financieros.

#### **3.4. Técnicas de análisis de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación, la encuesta dirigida a los clientes se la aplicó haciendo uso de la herramienta Google Form donde se procesó de manera ágil los resultados, ya que se ilustró en tablas, lo cual permitió efectuar una interpretación oportuna de los datos obtenidos. Así mismo se realizó narrativas de las entrevistas aplicadas de manera presencial al gerente y secretaria de la compañía, así como flujogramas del proceso de concesión de crédito.

La información financiera se analizó haciendo uso de indicadores financieros que se relacionan directamente con el tema de investigación.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. **Objetivo 1: Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.**

Mediante la implementación de los instrumentos, los cuales permitieron realizar el levantamiento de la información se pudo deducir en la entrevista de la secretaria que para otorgarle un crédito, debe ser un cliente frecuente y con antigüedad, el documento requerido para emitir el financiamiento es el RUC y en caso de retrasos no se cobra ningún tipo de interés, en cuestión de pagos los clientes puede realizarlos en efectivo, transferencia y cheque, así mismo se pudo conocer que el monto mínimo para el crédito de la facturación es por \$200, si caen en mora o se retrasan los medios de contacto son el correo y llamadas directas. (ver anexo 4 y 5).

Por otro lado, con la entrevista implementada al Gerente, dio a conocer que su negocio fue directamente familiar y se interesó por los servicios que brindaban ya que varias personas lo solicitaban, por tal motivo decidió seguir con la actividad, su estructura organizacional es muy pequeña con personal adecuado, manifiesta que no existen políticas de cobro de forma escrita y documentadas, pero sería de gran conveniencia implementarlas dado que la recuperación de la cartera no se está realizando en el tiempo establecido, para la otorgación de los créditos indica que debe ser un cliente con antigüedad, por otro lado si se mantuviera un riesgo se realiza acuerdos entre las parte de intercambio de bienes o servicios así mismo manifestó que del total de ventas el 30% son a crédito. (ver anexo 6).

Y como resultado en las encuestas realizadas a los clientes, manifiestan que la empresa les indica el plazo máximo de pago, así mismo la frecuencia de pago que consideran conveniente es quincenal o mensual, los encuestados declararon que se les notifica mediante correo electrónico y llamadas los retrasos en su deuda, por otro lado, si tuvieran la oportunidad

de financiar dicha deuda el 60% lo haría a 90 días. Declaran que no conocen las políticas de cobro y que el único documento que se les solicitó para otorgarle es crédito fue el RUC activo. (ver anexo 7).

**Objetivo 2: Identificar los hechos de la gestión de cobro para la prevención o reducción de los riesgos empresariales.**

De acuerdo con los datos proporcionados por la compañía Anguetrans S.A. y la información obtenida en el trabajo de campo realizado en la empresa, se pudo revisar de manera detallada las cuentas por cobrar a clientes, en donde se determinó que al momento de otorgar un crédito se solicita el RUC, datos de contacto, y un aspecto importante es que los clientes deben ser recurrentes para poder acceder al financiamiento, dando como resultado que el 100% de los clientes han cumplido con estos requerimientos. (ver anexo 8).

Así mismo se revisaron las guías del servicio y facturas emitidas a los clientes que se les otorga crédito, para verificar que los importes iniciales correspondientes a enero 2023, que proporcionó la compañía sean verídicos, después de la respectiva inspección no se encontró ninguna incidencia, avalando que estos valores se encuentran contrastados con los saldos de la empresa de manera física y en archivo. (ver anexo 9).

Los créditos otorgados por Anguetrans, mantienen relación directa con el giro de negocio, donde se presta servicio de transportación de encomiendas a los clientes que envían a terceros, por lo que, al momento de revisar las guías emitidas a cada uno de los consumidores, el 96.50% de las guías fueron encontradas de manera física, donde consta información como valor del flete, fecha, nombre de remitente y el destinatario, así mismo se pudo evidenciar algunas incidencias, ya que 3.50% de estos documentos no fueron hallados, pero si constan con la factura correspondiente. (ver anexo 10).

Por otro lado, se ha analizado los descuentos que otorgan a los clientes, donde se ha identificado que estos son aplicados por los daños que sufre la mercadería al momento del

traslado, tomando en cuenta este criterio se puede determinar que del 100% de los clientes con crédito al 13% se aplicó descuentos porque sus paquetes no llegaron en buen estado. (ver anexo 11).

Al momento de receptor los pagos, la compañía le explica al cliente que lo puede hacer mediante transferencia, cheque o pagos en efectivo, de acuerdo con estos parámetros, se ha podido observar y verificar que del 100% de los clientes con crédito el 78.83% realizó sus abonos en transferencia y el 21.16% restante lo hizo mediante cheques. (ver anexo 12).

Finalmente, con las guías y los comprobantes de pagos revisados, se pudo determinar los créditos otorgados, así como los abonos realizados por los clientes hasta junio 2023, verificando que los saldos finales proporcionados por la compañía coincidan con los saldos obtenidos después de la inspección realizada. (ver anexo 13).

### **Objetivo 3: Establecer indicadores de medición para la evaluación de gestión de cobranzas.**

La aplicación de indicadores de medición dentro de la compañía es de suma importancia, ya que, permite conocer los resultados de la rentabilidad que se está obteniendo, así mismo la manera en la que están trabajando sus activos, y como se está generando la gestión de su cartera, para poder tomar las mejores decisiones en beneficio de la empresa.

Unos de los indicadores aplicados fueron en referencia a la rentabilidad, ya que es un punto clave para que la entidad tenga conocimiento sobre la ganancia obtenida dentro de un periodo determinado, es así que la compañía de transporte Anguetrans S.A tiene una rentabilidad de activo neto de 1.04 y una rentabilidad económica del 90.91% lo que significa que puede realizar mayores inversiones y a su vez obtener inversionistas. Por otro lado, el indicador de margen operacional permite a la empresa reconocer que tan lucrativa está siendo dentro del periodo, por lo que, se puede determinar que la entidad mantiene un 87% de beneficio después de descontar su gastos y costos.

Los indicadores de actividad en referencia a la cartera juegan un papel importante, debido a que permite conocer cuantas veces ha rotado en este caso las cuentas por cobrar y así mismo el periodo de cobro de la misma, los indicadores aplicados en la compañía Anguetrans indica que rota 4 veces en el primer semestre y recupera cada 104 días, lo cual significa que no es favorable ya que el tiempo máximo determinado por la empresa es un plazo de pago de 15 días, indicando que no se está realizando una eficiente gestión de cobro. (ver anexo 14).

**Objetivo 4: Proponer acciones correctivas a las deficiencias en la gestión de cobranzas para alcanzar niveles óptimos de rentabilidad.**

Una vez que se han detectado las deficiencias que presenta la empresa Anguetrans S.A en la gestión de cobranzas, se proponen acciones correctivas mediante la implementación de políticas y procedimientos que ayudarán a mejorar la eficiencia de la cartera, a través de requisitos específicos, estrategias para abordar la morosidad, acciones que son útiles para mejorar la comunicación con los clientes, pautas sobre documentación de cobros, de esta manera mantener un orden sólido en los procesos financieros de la empresa. (ver anexo 15).

La compañía Anguetrans S.A. carece de una implementación de requisitos específicos para otorgar créditos que garantice la exhaustividad de los solicitantes, para lo cual se plantea archivar en carpetas por cada cliente datos relevantes, los clientes que soliciten créditos que superen los \$1000 se procederá a una emisión de pagaré como respaldo de pago, los montos que superen los \$1500, se solicitará de un garante para mayor fuente de cobro de esta manera fortalecer la seguridad financiera, se llevará a cabo una acta de concepción de crédito por partes involucradas en el proceso, de esta manera se procurará garantizar un análisis riguroso y responsable en la admisión de créditos. (ver anexo 16,17,18,19)

Al detectar que existe retraso de pagos se propone el manejo de morosidad del 3% por los días de mora, adicionalmente se mantendrá un cronograma actualizado de pagos

realizados, negociar con los clientes para llegar a un acuerdo, acciones que permitan garantizar el cumplimiento, comunicación y relación con los clientes, con el objetivo de optimizar la gestión de cobros y fomentar la puntualidad de pagos (ver anexo 20,21,22)

La empresa carece de lineamientos claros hacia sus clientes la cual desencadenaba inestabilidad con los mismos, para ello se propuso políticas de gestión como: tiempo máximo de pago, gestión de cobro inmediata al vencimiento, suspensión de servicios por falta de pago, cobros de interés y montos máximos de crédito, dichas políticas son destinadas para la comprensión en la adquisición de servicios ofrecidos por la empresa, de esta manera garantizar acuerdos sólidos y salvaguardar la integridad de la compañía. (ver anexo 23,24).



## 5. DISCUSIÓN

De acuerdo con (Krilov, 2020) manifiesta que es de manera indispensable recopilar información de la empresa para mantener una visión subjetiva sobre el comportamiento financiero de los clientes a los cuales se les otorga crédito, por lo tanto, en el presente trabajo de investigación mediante el levantamiento de información, en donde se aplicó encuestas a los clientes de la compañía y se entrevistó a los actores inmersos en la gestión de cobranzas; se pudo determinar que la empresa no cuenta de manera detallada los puntos de concepción y recuperación de cuentas por cobrar, por lo que, no se ha podido establecer ninguna directriz para que los clientes conozcan dichos parámetros, la gerencia no toma acciones para garantizar la recuperación de su cartera y no mantiene una planificación con estrategias de recuperación de la misma.

Por otro lado, con las entrevistas dirigidas tanto al gerente como la secretaria de Anguetrans S.A, se pudo identificar que no mantienen un proceso de cobranza organizado y es por esto, que se imposibilita recuperar la cartera en el periodo establecido, en concordancia con Suyon & Sampértégui (2021) indican que aplicar un método de cobranza preventivo sería de gran ayuda, ya que, implica en emitir comunicados de cobro días antes del vencimiento de la cuota, situación que no sucede en la compañía al no tener implementadas políticas para el proceso, la ausencia de un manual de cobros y la falta de capacitación al personal de departamento en aspectos claves de gestión de cobranza.

En concordancia con Cueva & Rojas (2019) mantener un claro conocimiento sobre el tipo de cliente es de gran ayuda para una empresa, debido a que evita que se genere créditos a personas poco responsables y así mismo se reduce el riesgo en la cartera, por lo que se ha podido constatar que Anguetrans S.A, posee poca documentación del cliente al momento de otorgarle un crédito según los resultados obtenidos, así mismo no se realiza una evaluación del

cliente donde se indague sobre su capacidad crediticia, lo que imposibilita la recuperación de la cartera al no tener contacto con el cliente por los medios emitidos, ni mantener referencias del mismo.

Como afirma Gonzalez (2022), los indicadores de rentabilidad permiten a la empresa estar al tanto sobre la ganancia obtenida de acuerdo con la inversión y así mismo la capacidad en la que se encuentran trabajando sus activos para obtener beneficio económico, por lo que Anguetrans después de la aplicación de dichos indicadores ha obtenido resultados favorables lo cual le permite generar mayores inversiones dentro de la compañía para mejorar la calidad de su servicio y a su vez conseguir inversionistas que se encuentren interesados en su rentabilidad.

Como señala Garcés (2019) los indicadores referentes a la actividad de cartera permiten determinar si la gestión de cobro aplicada es eficiente o no, por lo que en los resultados obtenidos de estos indicadores mediante los balances de Anguetrans se puede identificar que su gestión de cobranzas no está siendo muy compensativa, debido a que la cartera no se está recuperando en los tiempos establecidos, ya que no se mantiene un adecuado control dentro del departamento generando riesgos de que dichas cuentas puedan ser incobrables.

Según Martín & Rodríguez (2023) la funcionalidad de las acciones correctivas es prevenir que vuelvan a ocurrir sucesos que estén afectando las actividades de una organización, dentro del departamento de cobranzas de la compañía de transporte Anguetrans S.A se están realizando procesos ineficientes ya que no mantienen una guía o manual al cual acogerse para la actividad de cobro, por lo que se propuso varias acciones correctivas, políticas y formatos que permitan mejorar la gestión de cobro.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La compañía Anguetrans no tiene implementadas ningún tipo de políticas escritas y documentadas para la gestión de la cartera, así mismo el personal encargado de la ejecución de los procesos desconocen aspectos claves para garantizar el cumplimiento de los objetivos relacionados a la recuperación de las cuentas por cobrar, ocasionando que la gestión como tal sea deficiente; por lo tanto se recomienda reestructurar el proceso de cobro para la mejora continua, realizando una planificación en base a las actividades de recuperación de cartera, implementar un manual donde se detalle de manera clara la acciones de la gestión y así mismo las funciones de los encargados del departamento.

Por otro lado se ha podido constatar que la compañía no solicita la debida información a un cliente para otórgale el crédito, lo que ocasiona un riesgo de incumplimiento, dificultades para la evaluación de la capacidad crediticia y puede abarcar riesgo dentro de la rentabilidad y liquidez, así mismo se encontraron fallos al momento de archivar la documentación que garantiza el servicio (facturas y guías) trayendo dificultades al momento de verificar información relevante en este caso los saldo adeudados y valores de facturación final, los saldos de las cuentas fueron verificados sin ninguna incidencia y se determinó que existe un porcentaje considerable de clientes a los que se aplica descuentos los cuales pueden registrarse como pérdida directa para la compañía.

Por tal motivo se recomienda que la empresa de transporte pesado ANGUETRANS S.A. cuente con un expediente completo que sustente que el consumidor tiene una buena capacidad de endeudamiento y pago para mitigar los posibles riesgos, así mismo organizar las carpetas con facturas y guías sin excepción cronológicamente para que existan evidencias necesarias que justifiquen los saldos e implementar un porcentaje mínimo en daños para otorgar descuentos, de la misma manera emitir sanciones al personal encargado de transportar la

mercadería si esta sale afectada, acciones que posiblemente reduzcan las pérdidas económica que se ocasionen.

En el análisis sobre los indicadores financieros se pudo conocer sobre el funcionamiento de la compañía, en el caso de Anguetrans aun teniendo déficit en la gestión de cobro donde la cartera no se recupera en los tiempos establecidos no ha afectado de manera material la rentabilidad de la compañía, ya que cuenta con ingresos que cubren con sus costos y gastos a pesar de que posee cartera vencida, por lo tanto se recomienda que se siga manteniendo los mismos índices dentro de la operaciones y que pueda lograr una recuperación efectiva de la cartera para que los resultados financieros sean más favorables.

Para dar solución a la problemática encontrada en la gestión de cartera de la compañía Anguetrans, se ha propuesto varias acciones correctivas como políticas para la concesión y recuperación de las cuentas por cobrar, así como también formatos de documentos para que exista un mayor control en el proceso; por tal motivo, se recomienda que la compañía pueda implementar lo propuesto, para mejorar de manera eficiente los procesos en las actividades del departamento de crédito y cobranza y así garantizar el cumplimiento de los objetivos de la misma.

## 7. REFERENCIA

- Abarca, A. (23 de Agosto de 2021). *EDUCA; Portal de educacion financiera*. Recuperado el 12 de Julio de 2023, de <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27401.html>
- Andrade, M. (Septiembre de 2020). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Recuperado el 26 de Abril de 2023, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55148/1/TESIS%20FINAL%28110%29.pdf>
- Arteaga Roldan, J. J., & Molina de Lozano, M. (2022). Gestión de ventas y su impacto en la rentabilidad del concesionario Metrocar. *Revista Científica MQRinvestigar*, 293-312. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.4.2022.293-312>
- Basantes, X. (12 de JULIO de 2023). *EL COMERCIO*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/blogs/solo-para-empresas-y-emprendedores/inseguridad-costo-negocios-mypimes.html>
- Bautista, J. (8 de Junio de 2021). *Securitec*. Recuperado el 14 de Julio de 2023, de <https://www.securitec.pe/blog/estrategias-de-cobranza/>
- Bulnes, B. (2023). *Blog Xepelin*. Obtenido de <https://xepelin.com/blog/pymes/factoraje-financiero-internacional>
- Chernov, V. (2023). Gestión de cuentas por cobrar en organizaciones de Transporte. *EDP Sciences*. doi:<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202337604012>
- Cueva, J., & Rojas, D. (2019). Estrategias de gestión del efectivo y rentabilidad de las empresas ecuatorianas: caso sectores construcción y transporte. *Digital Publisher*, 40-48. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.128>
- Drobotova, O. (2021). Cuentas por cobrar en la economía rusa: tendencias regionales. *Finanzas: teoría y práctica.*, 200-214. doi:<https://orcid.org/0000-0002-0898-2390>

- Erazo, W. (20 de Octubre de 2022). *Notimundo*. Obtenido de <https://notimundo.com.ec/la-inseguridad-en-santo-domingo-de-los-tsachilas-es-inmanejable-segun-el-alcalde-wilson-erazo/>
- Fernandez, E. (23 de septiembre de 2023). *Primicias*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/cepal-ecuador-america-latina/>
- Flores, Y., Perdones, J., Espino, O., & Acosta, L. (Noviembre de 2022). Modelo de un sistema de control de inventarios y cuentas por cobrar para MIPYMES en Excel. Cao de MIPYME comercial. *ResearchGate*, 1-13. doi:10.46652/rgn.v7i34.964
- Fursova, V., Frunza, S., & Cherkashyna, K. (2021). Improvement of theoretical approaches to the definition of the essence of enterprises'a accounts receivable. *Dinero finanzas y crédito*. doi:10.32843/infrastruct61-42
- Garcés Cajas, C. G. (2019). INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DISGARTA. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 1-108.
- García Zambrano, X., Galarza Morales, C., & Grijalva Guerrero, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "multillanta Ramírez". *investigación, formación y desarrollo: generando productividad institucional*. doi:10.34070/rif.v7i1
- García, A. (31 de Mayo de 2022). *Economía, Revista de actualidad, gestion y turismo*. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.revistaeconomia.com/5to-informe-de-morosidad-la-morosidad-ha-vuelto-a-niveles-pre-pandemia/>
- Gonzales Pisco, E., Sanabria Bolaños , S. W., & Zúniga Castillo, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la fa. *Revista Valor Contable cultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*, 57-71.
- Gonzalez, D. (23 de Abril de 2022). *MytripleA*. Recuperado el Julio de 2023, de <https://mytriplea.com/diccionario-financiero/indicadores-de-rentabilidad/>

- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173.
- Guija Romero, M. M., & Terry Ponte, O. F. (2021). Análisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima. *Hechos contables*(49-63).
- INEC. (2023). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Jimenez, O. (Marzo de 2020). *BOLD*. Recuperado el 12 de Julio de 2023, de <https://bold.com.ec/que-es-y-como-mejorar-los-indicadores-de-rentabilidad/>
- Jones, F. (25 de Enero de 2023). *ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2023/01/1518142>
- Krilov, S. (2020). Información y soporte contable para la gestión de cuentas por cobrar. *ResearchGate*. doi:10.2139/ssrn.3635413
- López Grández, A. E., & Vásquez Tuanama, M. (2023). Control de costos de servicio y rentabilidad empresarial; análisis de su relación en el sector transporte. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1-13. doi:<https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v2i1.35>
- Lopez, Y. (Febrero de 2023). *EUROINNOVA*. Recuperado el 14 de Julio de 2023, de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-gestion-de-cobranza>
- Martín Linares, M., & Rodríguez Pérez, J. (2023). *Acciones correctivas y preventivas en las industrias alimenticias*. Madrid: Edit Diaz de Santos.
- Moyano, F. (30 de junio de 2020). *TU DASHboard*. Recuperado el 12 de julio de 2023, de <https://tudashboard.com/indicadores-de-rentabilidad/>
- Muñoz Tuárez, G. N., & Mendoza Saltos, M. F. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *Digital Publisher CEIT*, 172-181. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681)

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025. (2023). Obtenido de:

<https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Santo Domingo 2030. (05 de mayo de 2018).

Obtenido de: [https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/11/Anexo-1-PDyOT-Sto-Domingo-SD\\_PDOT-2030-1-153.pdf](https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/11/Anexo-1-PDyOT-Sto-Domingo-SD_PDOT-2030-1-153.pdf)

Pontificia Universidad Católica del Ecuador (2023). Dominios Académicos Obtenido de:

<https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/Reglamentos/PUCE-SG-Dominios-Academicos-y-Lineas-de-Investigacion.pdf>

Rodriguez, J. (Mayo de 2023). *Tienda Nube- BLOG*. Recuperado el 12 de Julio de 2023, de

<https://www.tiendanube.com/blog/rentabilidad/>

Sánchez, A., & Murillo, A. (02 de 07 de 2021). Enfoques metodológicos en la investigación

histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *IX(2)*. Obtenido de

[file:///C:/Users/hp/Downloads/Enfoques\\_metodologicos\\_en\\_la\\_investigacion\\_histori.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Enfoques_metodologicos_en_la_investigacion_histori.pdf)

Soto, V. G., & Marines López, A. (2023). Modelando crecimiento y rentabilidad empresarial de la industria de Coahuila. *Ensayos Revista Económica*, 1-32.

doi:<http://dx.doi.org/10.29105/ensayos42.1-1>

Suyon, C., & Sampertegui, D. (2021). Gestión de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa de transporte el aguilar cargo express S.A.C., Chiclayo.

Tecno, P. (20 de Abril de 2022). *24/7 TECNO*. Recuperado el 14 de Julio de 2023, de

<https://247tecno.com/que-son-las-herramientas-de-cobranza/>

Umasi Olarte, B., & Choquepuma Olarte, V. (2018). Tendencia de las cuentas por cobrar y

ratios de actividad en una empresa privada de Lima, en los periodos 2011-2015. *Valor contable* , 69-80.



- Zambrano Farias, F., Rivera Naranjo, C. I., & Sánchez Pacheco, M. (2023). Rentabilidad de las mipymes del sector inmobiliario en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1021-1036. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.7>
- Zdrenyk, V. (2020). Formación de una política efectiva para el pago de cuentas por cobrar en la empresa. *economía y gestión empresarial*, 127-137. doi:10.35774/visnyk2020.04.127
- Zuñiga Rodriguez, A. J. (2023). La importancia de la responsabilidad social en la rentabilidad de las empresas regiomontanas que cotizan en la BMV. *VinculaTégica EFAN*, 2-266. doi:<https://doi.org/10.29105/vtga9.2-266>

## ANEXOS

### Anexo 1: Preguntas entrevista de la secretaria de Anguetrans S.A



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**SANTO  
DOMINGO**

UNIDAD ACADÉMICA  
O ADMINISTRATIVA

#### **Entrevista dirigida a la secretaria de Anguetrans para el correspondiente levantamiento de información.**

**Objetivo:** Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.

1. ¿Qué analizan en los clientes para otorgar crédito?
2. ¿Qué documentos requieren para generar el crédito?
3. ¿Cómo es la gestión de cobranzas en Anguetrans S.A?
4. ¿Se cobra algún tipo de interés por los retrasos en los créditos?
5. ¿Cuáles son sus formas de cobro?
6. ¿Utilizan algún tipo de sistema de cobro? cuando no contacta al cliente, ¿a quién acude para gestionar la cobranza?
7. ¿Cuáles son los medios de contacto hacia el cliente?
8. ¿Existen valores máximos para realizar cobros en efectivo?
9. ¿Cuál es el monto máximo para otorgar un crédito?

## Anexo 2: Preguntas entrevista gerente de Anguetrans S.A



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**SANTO  
DOMINGO**

UNIDAD ACADÉMICA  
O ADMINISTRATIVA

### **Entrevista dirigida al Gerente de Anguetrans para el correspondiente levantamiento de información.**

**Objetivo:** Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.

1. ¿Qué lo llevo a invertir en este giro de negocio?
2. ¿Cuál es la estructura organizacional de Anguetrans S.A? ¿Esta estructura está definida?
3. ¿Anguetrans S.A cuenta con políticas de cobro? ¿Cuáles son?
4. ¿Cuál es el porcentaje de las ventas a crédito?
5. ¿Qué beneficios ofrecen los créditos?
6. ¿Cuál es el seguimiento que le hacen al cliente para generarle crédito?
7. ¿Qué acciones toma cuando hay un riesgo en la recuperación de cartera?
8. ¿Cuánto es el plazo máximo de crédito?
9. ¿Conoce usted la rentabilidad que está obteniendo actualmente?
10. ¿Se evalúan las actividades financieras a través de indicadores?
11. ¿Considera que es necesario implementar nuevas políticas y procedimientos para la mejora del proceso de concesión y recuperación de cartera en Anguetrans empresa?

### Anexo 3: Formato de encuesta



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**SANTO  
DOMINGO**

UNIDAD ACADÉMICA  
O ADMINISTRATIVA

#### **Encuesta dirigida a los clientes de Anguetrans mediante la herramienta de Google Forms para el correspondiente levantamiento de información.**

**Objetivo:** Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.

1. Al momento que usted solicita un crédito con Anguetrans S.A. ¿Se le indica el plazo máximo en que usted debe cancelar?
  - SI
  - NO
2. ¿Con que frecuencia le resultaría más favorables que la empresa cobre su deuda?
  - Diariamente
  - Semanalmente
  - Quincenalmente
3. ¿Cuándo se atrasa con el pago la empresa le realiza una notificación que tiene deuda?
  - SI
  - NO
4. ¿Cuánto ha sido el máximo de días que se retrasa en pagar su deuda?

- 0 – 15 días
  - 16 – 30 días
  - 31 – 60
  - 61a más días
5. En caso de usted tenga que negociar su deuda. ¿A qué tiempo la negociaría?
- 30 días
  - 45 días
  - 60 días
  - 90 días
6. ¿Cuál de estos medios la empresa maneja para hacerle saber de su deuda?
- Llamada
  - Mensaje de texto
  - Correo
  - Otro medio
7. La empresa Anguetrans S.A realiza los cobros por medio de visita domiciliaria?
- SI
  - NO
8. ¿Cada que usted realiza un abono la empresa le respalda con un documento que le permita verificar que usted abonó y el saldo pendiente?
- SI
  - NO

9. ¿Usted realiza llamadas telefónicas al departamento de cobranza para justificar su obligación?

- SI
- NO

10. ¿Conoce las políticas de cobro que otorga la empresa?

- SI
- NO

11. ¿Le pidieron algún tipo de garantía al otorgarle el crédito?

- SI
- NO

12. ¿Al momento de concederle el crédito la empresa le solicitó algún tipo de documento?

- SI
- NO

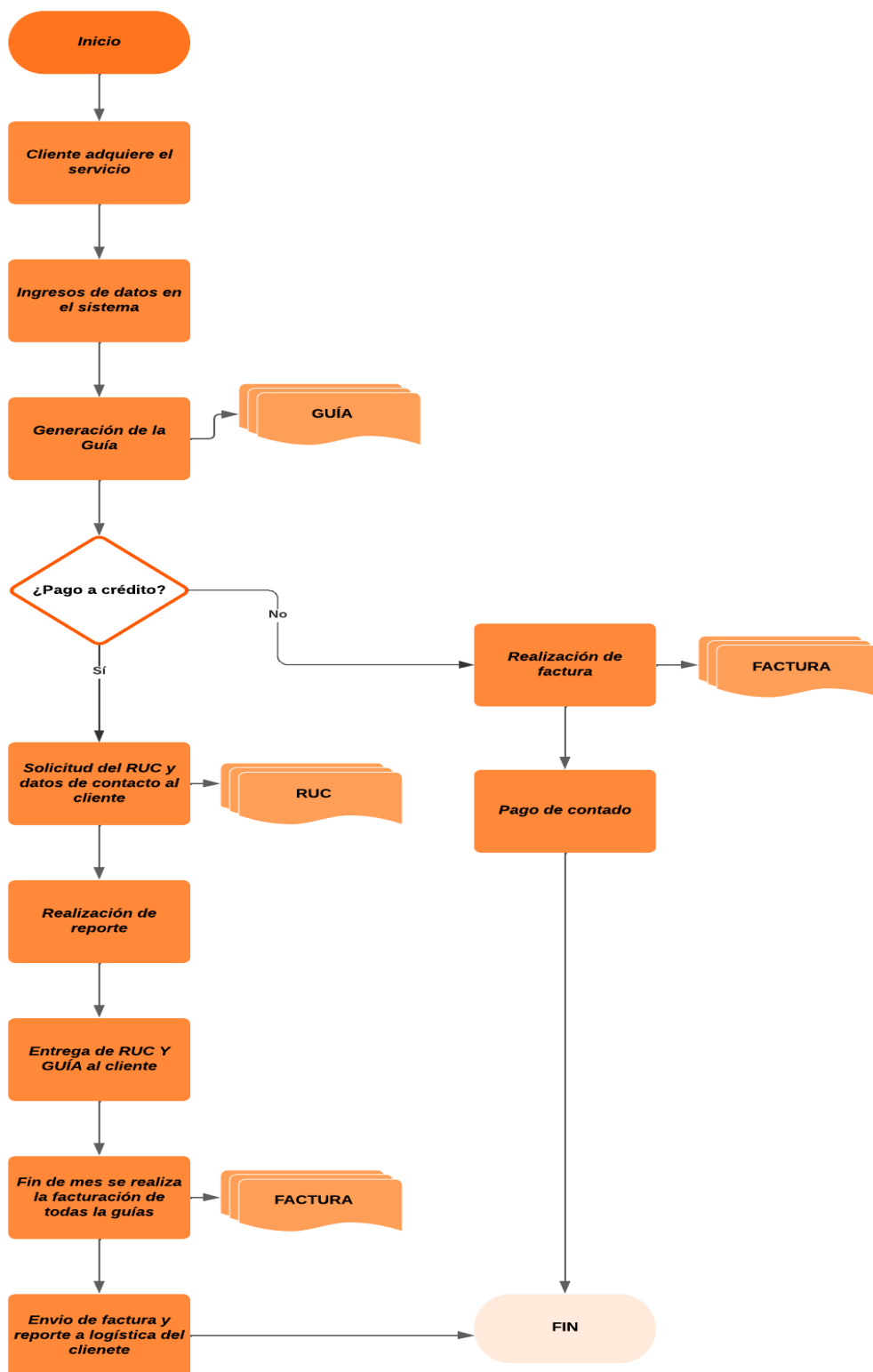
#### Anexo 4: Narrativa sobre resultados de la entrevista de la secretaria de Anguetrans S.A

NARRATIVA 1	PÁG 1/2
<p><b>Tema:</b> Entrevista acerca del proceso de cobro de la compañía de transporte pesado Anguetrans S.A.</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.</p>	
<p><b>Revelamiento:</b></p> <p>La presenta narrativa detallará toda la información obtenida a través de la entrevista aplicada a la secretaria de la compañía de transporte pesado Anguetrans S.A, la cual inició con la pregunta sobre el análisis a los clientes para otorgarles un crédito, donde manifestó que se enfocan principalmente es la cantidad de envíos que realizan a la semana y así mismo la antigüedad que llevan como clientes en la empresas, siguiendo con la entrevista se preguntó por los documentos que se requieren para generar un crédito, donde indicó que solo se solicita el RUC y la certificación de la constitución de la compañía que está solicitando el servicio, luego se realizó la pregunta sobre si se cobra algún tipo de interés por los retrasos donde Johanna secretaria de Anguetrans S.A. supo responder que no hacen ningún tipo de recaudación adicional, después se dialogó sobre los tipos de cobro donde se determinó que mantiene facilidades y accesibilidades ya que los clientes pueden cancelar en efectivo, transferencia o cheque, así mismo se indagó sobre el sistema donde realizar sus cobros, donde dio a conocer que mantienen el sistema contable SHEYLA y es ahí donde se gestionan las actividades de cobranzas, luego se consultó sobre los medios de contacto hacia el cliente, por lo que expuso que lo hacen mediante llamadas y correos, por consiguiente se</p>	

<b>NARRATIVA 1</b>	<b>PÁG</b> <b>2/2</b>
<p>preguntó sobre los montos máximos de pago en efectivo donde expresó que el cliente puede realizar la cancelación del valor que desee sin establecer límites de mínimos y máximos, siguiendo con el banco de preguntas se realizó la interrogante sobre el monto para otorgar un crédito por lo que declaró que a partir de los \$200 se puede emitir una financiación, así mismo se consultó sobre el proceso de concepción de cartera el cual se lo detallará mediante un flujograma.</p>	



## Anexo 5: Flujo de la concepción de crédito



## Anexo 6: Narrativa sobre los resultados de la entrevista al Gerente de Anguetrans S.A.

NARRATIVA 2	PÁG 1/2
<p><b>Tema:</b> Entrevista acerca del proceso de cobro de la compañía de transporte pesado Anguetrans S.A.</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.</p>	
<p><b>Revelamiento:</b></p> <p>En la empresa Anguetrans S.A mediante la entrevista realizada al gerente se llevó a cabo una serie de preguntas. La compañía Anguetrans S.A inició sus actividades en 1998 al ver la necesidad de las personas de transportar los productos pesados hacia otra ciudad o dentro de la misma, la estructura organizacional está compuesta por el gerente, secretaria, contador y bodeguero, la compañía de transporte pesado Anguetrans no presenta políticas de cobro, ya que gestiona créditos solo a clientes con antigüedad, el gerente manifiesta que aproximadamente el 30% de las ventas son a crédito, el beneficio que obtiene el cliente al adquirir el servicio de la entidad es que su gasto lo pueda cubrir en cuotas en un plazo moderado, para generarle el crédito el cliente debe ser consumidor del servicio, las medidas que se toman cuando existe riesgo en recuperar la cartera es en hacer un trueque con el cliente, el plazo máximo de pago es de un 15 días, él gerente manifestó que actualmente si conoce la rentabilidad de la empresa ya que mide su actividad financiera a través del indicador de liquidez y ROA para estar al tanto de cómo la empresa va marchando, el Sr. Paul Angueta señala que es necesario que la organización tome nuevos procedimientos y políticas para mejorar el proceso de concesión y recuperación de la</p>	

<b>NARRATIVA 2</b>	<b>PÁG</b>  <b>2/2</b>
<p>cartera ya que muchos negocios han tenido que cerrar y no cuentan con ingresos que les permita cubrir sus pagos hacia la empresa.</p>	

**Anexo 7: Narrativa de resultados de la encuesta de clientes.**

NARRATIVA 3	PÁG 1/2
<p><b>Tema:</b> Encuesta a los clientes de cartera vencida de la compañía de transporte Anguetrans S.A</p>	
<p><b>Objetivo:</b> Levantar información sobre los procesos de concesión y recuperación de cartera para el conocimiento de las actividades.</p>	
<p><b>Revelamiento:</b></p> <p>La presenta narrativa detallará toda la información obtenida a través de la encuesta aplicada a los clientes de la compañía de transporte pesado Anguetrans S.A, cabe recalcar que de toda la población que se ha determinado solo se logró obtener respuesta de 10 empresas, el formulario empezó con una pregunta sobre si se le indicaba a los clientes cual es el plazo máximo en que deben cancelar el crédito que han solicitado, donde el 100% de los encuestados respondieron que si les informan sobre este rubro, se prosiguió con la pregunta sobre la frecuencia más favorables de los pagos, donde el 60% manifestó que estaría bien que se le cobre de manera mensual, un 30% respondió que se mantenga de forma quincenal y un 10% de manera semanal, siguiendo con la encuesta se preguntó si Anguetrans notifica al cliente al momento de que esta retrasado en los pagos, por lo que el 100% expresó que si se les informa, así mismo se solicitó información sobre los días máximos en sus retrasos, donde el 70% indica que de 31 a 60 han sido sus retrasos, un 20% manifestó que sus vencimientos han sido de más de 61 días y el 10% indicó que 30 días han sido su número de días máximo mora, dentro de la encuesta se requirió información sobre el tiempo en que un cliente quisiese negociar su deuda por lo que un 60% respondió que 90 días estaría bien y</p>	

<b>NARRATIVA 3</b>	<b>PÁG</b> <b>2/2</b>
<p>el 40% restante de los encuestado indico que en 45 días podría hacer frente es estos pagos, al momento de contactarse con los clientes para informarle sobre la deuda que mantiene el 61.50% de los encuestados indican que lo hacen por llamada y el 38.50% manifiestan que logran saber de sus retrasos mediante correo electrónico, el 100% de los encuestados declararon que Anguetrans S.A no realiza cobros mediante visita domiciliaria, así mismo el 100% de estos individuos expresaron que obtiene un documento de respaldo cada vez que realizan un aporte a su deuda, dentro de la encuesta se preguntó si los clientes llaman a la empresa para dar a conocer los motivos de su ausencia en los pagos donde el 100% indicó que no se comunican, el total de personas que respondieron al formulario manifestaron que no conocen las políticas de cobro de la compañía de transporte, y así mismo indican que no se solicitó ninguna garantía para otorgarles un crédito, por último el 90% de estos individuos expresaron que el documento necesario para otorgarles un crédito solo fue su RUC y el 10% expuso que también de solicito la certificación de la super de compañías.</p>	

### Anexo 8: Matriz de requisitos de otorgamiento del crédito

ANGUETRANS S.A									
Av: Los Colonos									
Matriz: Requisitos para otorgar crédito									
N°	Cliente	Cliente recurrente		Ruc		Celular		Correo	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
1	CT001	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
2	CP002	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
3	CFJ003	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
4	CV004	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
5	DDC005	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
6	EP006	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
7	FM007	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
8	FC008	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
9	IC009	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
10	IAT010	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
11	IN011	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
12	PPSC012	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
13	SNEO013	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
14	SVE014	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
15	MGE015	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	

PAG 1/1

RESUMEN REQUISITOS			
CLIENTE RECURRENTE			
Marcas	Cumple	Marcas	No cumple
✓	100%	X	0%
RUC			
✓	100%	X	0%
CELULAR			
✓	100%	X	0%
CORREO			
✓	100%	X	0%

MARCAS DE AUDITORÍA	
CUMPLE	✓
NO CUMPLE	X

## Anexo 9: Matriz de saldos iniciales enero 2023.

<b>ANGUETRANS S.A</b>			<b>PAG 1/1</b>
<b>Av: Los Colonos</b>			
<b>Matriz: Saldos Iniciales Enero 2023</b>			

N°	Cliente	Saldo Inicial por la compañía	Saldo Inicial Auditado	
1	CT001	1.198,00	1.198,00	®
2	CP002	8.386,74	8.386,74	®
3	CFJ003	-	-	®
4	CV004	162,36	162,36	®
5	DDC005	29,70	29,70	®
6	EP006	171,27	171,27	®
7	FM007	7.019,15	7.019,15	®
8	FC008	662,31	662,31	®
9	IC009	1.815,26	1.815,26	®
10	IAT010	2.049,30	2.049,30	®
11	IN011	128,70	128,70	®
12	PPSC012	128,70	128,70	®
13	SNEO013			®
14	SVE014	822,05	822,05	®
15	MGE015	2.835,83	2.835,83	®
<b>SALDO</b>		<b>25.409,37</b>	<b>25.409,37</b>	<b>Σ</b>

MARCAS DE AUDITORÍA	
REVISADO Y CRUZADO	®
SUMATORIA	Σ

<b>RESUMEN</b>	
<b>REVISIÓN SALDOS INICIALES</b>	
Marca	Revisión
®	100%

## Anexo 10: Matriz de guías

ANGUETRANS S.A													
Av: Los Colonos													
Matriz: Guías													
N°	Cliente	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
1	CT001	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
2	CP002	SI ✓		SI ✓		SI ✓			NO X	SI ✓		SI ✓	
3	CFJ003	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
4	CV004	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
5	DDC005	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
6	EP006	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
7	FM007	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
8	FC008	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
9	IC009		NO X	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
10	IAT010	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
11	IN011	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
12	PPSC012	SI ✓		SI ✓			NO X	SI ✓		SI ✓		SI ✓	
13	SNEO013	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
14	SVE014	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	
15	MGE015	SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓		SI ✓	

MARCAS DE AUDITORÍA	
CUMPLE	✓
NO CUMPLE	X



---

**ANGUETRANS S.A**
**Av: Los Colonos**
**PAG 2/2**
**Matriz: Cumplimiento de guías**

<b>RESUMEN</b>		
<b>CUMPLIMIENTO DE GUÍAS</b>		
ENERO	✓	93%
	X	7%
FEBRERO	✓	1,00%
	X	0,00%
MARZO	✓	93%
	X	7%
ABRIL	✓	93%
	X	7%
MAYO	✓	1,00%
	X	0,00%
JUNIO	✓	1,00%
	X	0,00%

<b>CUMPLIMIENTO DE GUÍAS PRIMER SEMESTRE 2023</b>		
CUMPLE	✓	96,50%
NO CUMPLE	X	3,50%

## Anexo 11: Matriz de descuentos

<b>ANGUETRANS S.A</b>							<b>PAG 1/2</b>
<b>Av: Los Colonos</b>							
<b>Matriz: Descuentos</b>							
<b>N°</b>	<b>Cliente</b>	<b>Enero Descuento</b>	<b>Febrero Descuento</b>	<b>Marzo Descuento</b>	<b>Abril Descuento</b>	<b>Mayo Descuento</b>	<b>Junio Descuento</b>
1	CT001	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
2	CP002	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
3	CFJ003	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
4	CV004	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
5	DDC005	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
6	EP006	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
7	FM007	SI ✓	SI ✓	SI ✓	SI ✓	NO X	SI ✓
8	FC008	SI ✓	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
9	IC009	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
10	IAT010	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
11	IN011	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
12	PPSC012	NO X	NO X	SI ✓	NO X	NO X	NO X
13	SNEO013	NO X	NO X	NO X	NO X	SI ✓	NO X
14	SVE014	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X	NO X
15	MGE015	SI ✓	SI ✓	SI ✓	SI ✓	SI ✓	SI ✓

MARCAS DE AUDITORÍA	
CUMPLE	✓
NO CUMPLE	X

**ANGUETRANS S.A**

**Av: Los Colonos**

**PAG 2/2**

**Matriz: Descuentos**

<b>RESUMEN</b>		
<b>DESCUENTOS</b>		
ENERO	✓	0,20%
	X	0,80%
FEBRERO	✓	0,13%
	X	0,87%
MARZO	✓	0,13%
	X	0,87%
ABRIL	✓	0,13%
	X	0,87%
MAYO	✓	0,13%
	X	0,87%
JUNIO	✓	0,13%
	X	0,87%

<b>DESCUENTOS APLICADOS PRIMER SEMESTRE 2023</b>		
CUMPLE	✓	14,17%
NO CUMPLE	X	85,83%

## Anexo 12: Matriz formas de pago

ANGUETRANS S.A													PAG 1/2											
Av: Los Colonos																								
Matriz: Formas de pagos																								
N° Cliente	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio													
	Transferencia	Cheque	Transferencia	Cheque	Transferencia	Cheque	Transferencia	Cheque	Transferencia	Cheque	Transferencia	Cheque												
1 CT001	-		-			1.198,00	®	-		-		-												
2 CP002	991,24	®	7.395,50	®	2.213,49	®		-		7.964,44	®	3.078,65	®											
3 CFJ003	-			589,79	®	-			333,38	®	270,27	®	-											
4 CV004	-		162,36	®	157,13	®	146,02	®		77,71	®	83,65	®											
5 DDC005	-			74,50	®	75,24	®		13,25	®	-		43,50											
6 EP006	101,97	®	-		176,22	®	-			166,32	®	45,54	®											
7 FM007	594,00	®	5.393,42	®	8.067,40	®	7.823,71	®		9.204,31	®	10.088,83	®											
8 FC008	332,64	®	322,74	®	235,45	®	-			893,47	®	-												
9 IC009	-		1.815,26	®	-		65,83	®		69,30	®	69,30	®											
10 IAT010		1.267,20	®		782,10	®	-			297,00	®	-												
11 IN011	-		-		-		-			-		392,04	®											
12 PPSC012	-		-			285,35	®	-		576,18	®	-												
13 SNEO013	-		-		-		188,84	®		13,86	®	274,72	®											
14 SVE014	442,68	®	379,37	®	764,82	®	835,27	®		1.277,94	®	1.333,18	®											
15 MGE015	2.362,65	®	-		3.225,97	®	1.677,02	®		4.567,55	®	3.925,15	®											
SUMA DE APORTES	4.825,18	Σ	1.267,20	Σ	15.468,65	Σ	1.446,39	Σ	14.915,72	Σ	1.483,35	Σ	10.736,69	Σ	346,63	Σ	24.234,90	Σ	1.143,45	Σ	19.291,06	Σ	43,50	Σ

MARCAS DE AUDITORÍA	
REVISADO	®
SUMATORIA	Σ

**ANGUETRANS S.A**  
**Av: Los Colonos**  
**Matriz: Formas de pago**

**PAG 2/2**

<b>RESUMEN</b>			
<b>FORMAS DE PAGO</b>			
ENERO	®	TRANSFERENCIA	86%
	®	CHEQUE	14%
FEBRERO	®	TRANSFERENCIA	67%
	®	CHEQUE	33%
MARZO	®	TRANSFERENCIA	80%
	®	CHEQUE	20%
ABRIL	®	TRANSFERENCIA	75%
	®	CHEQUE	25%
MAYO	®	TRANSFERENCIA	75%
	®	CHEQUE	25%
JUNIO	®	TRANSFERENCIA	90%
	®	CHEQUE	10%

<b>RESUMEN FORMAS DE PAGO PRIMER SEMESTRE 2023</b>		
®	TRANSFERENCIA	78,83%
®	CHEQUE	21,16%

## Anexo 13: Matriz de saldos finales.

<b>ANGUETRANS S.A</b>			
<b>Av: Los Colonos</b>			<b>PAG 1/1</b>
<b>Matriz: Saldos Finales Junio 2023</b>			
<b>N°</b>	<b>Cliente</b>	<b>Saldo Inicial por la compañía</b>	<b>Saldo Inicial Auditado</b>
1	CT001	250,00	250,00
2	CP002	1.361,47	1.361,47
3	CFJ003	364,30	364,30
4	CV004	101,50	101,50
5	DDC005	-	-
6	EP006	90,09	90,09
7	FM007	16.138,70	16.138,70
8	FC008	1.268,43	1.268,43
9	IC009	-	-
10	IAT010	3.098,70	3.098,70
11	IN011	166,32	166,32
12	PPSC012	107,91	107,91
13	SNEO013	28,67	28,67
14	SVE014	2.373,37	2.373,37
15	MGE015	9.482,92	9.482,92
<b>SALDO</b>		<b>34.832,38</b>	<b>34.832,38</b>
<b>MARCAS DE AUDITORÍA</b>			
REVISADO		®	
SUMATORIA		Σ	

## Anexo 14: Matriz de indicadores.

INDICADOR	FÓRMULA	FÓRMULA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
Rentabilidad del Activo Neto	$RNA = \frac{\text{Ingresos Netos}}{\text{Activos Totales Promedio}}$	$RNA = \frac{407.361,46}{390.992,49}$	1,04	Por cada dólar invertido en la compra de activos, se recupera en ingresos 0,04 ctv. Por lo que se puede determinar que realizan un buena gestión con los activos.
Rentabilidad económica	$RE = \frac{\text{Utilidad antes de interese e impuestos}}{\text{Activo total}} \times 100$	$RE = \frac{355.462,85}{390.992,49} \times 100$	90,91%	Los activos de la compañía Anguetrans mantienen una capacidad de 90,91% para generar el beneficio económico de la misma, Por tal motivo, se están manejando con eficiencia y eficacia estos activos.
Margen Operacional	$MG OP = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$	$MG OP = \frac{355.462,85}{407.361,46}$	87%	Después de haber cumplido con el pago de los costos y gastos operacionales se puede determinar que se ha obtenido un 87% de utilidad en la compañía.
Rotación de Cartera	$RCV = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$RCV = \frac{122.208,44}{34.832,38}$	4	La cartera se ha rotado tan solo 4 veces en el período establecido, por lo que está teniendo dificultades para recuperar la cartera.
Periodo Promedio de cobro	$RCD = \frac{\text{Cuentas x cobrar} * 365}{\text{Ventas anuales a crédito}}$	$RCD = \frac{34.832,38 * 365}{122.208,44}$	104,03	De acuerdo lo establecido se puede manifestar que la compañía no esta teniendo una buena gestión de cobranzas, ya que, recupera su cartera cada 104 días.

### Anexo 15: Matriz de políticas y procedimientos

PROBLEMA	POLÍTICAS	ANEXO
<b>Requisitos para otorgar crédito</b>	1. Solicitar al cliente para otorgar crédito RUC o cedula, contactos, dirección, referencias y verificar que sea cliente concurrente, imprimir, lo antes mencionado y archivar en de manera física en una carpeta por cliente.	ANEXO 16
	2. Realizar un pagare al cliente si el crédito es más de \$1000.	ANEXO 17
	3. Solicitar garante si el crédito es mayor a \$1500.	ANEXO 18
	4. Realizar acta de concepción de crédito con firmas del cliente y quien autoriza el mismo.	ANEXO 19
<b>Acuerdo por mora</b>	1. Cobrar interés del 3% diario por días de mora.	ANEXO 20
<b>Gestión de los cobros actualizados</b>	1. Cronograma de pago realizado junto al cliente.	ANEXO 21
<b>Falta de aplicar seguimiento a la documentación</b>	1. Realizar las guías y factura a cada cliente sin excepción y archivarlas por carpeta año fiscal, subcarpeta por mes y dar nombre al archivo "facturas_mes_año"	
<b>Comunicación interna</b>	1. Indagación sobre historial crediticio del cliente, instalación del sistema de buró de crédito	
	2. Apropiaada comunicación con el cliente mediante canales de comunicación (Facebook, WhatsApp, Instagram, correo electrónico), mensajes de personalización (descuentos, rutas, ofertas).	
	3. Negociación con clientes.	ANEXO 22
	4. Conocimiento de los tipos de riesgos en la cartera: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo financiamiento.	
	5. Incentivo al personal de cobranza (Brindar programas de capacitación continua, comisiones u refrigerios)	
<b>Falta de conocimiento de políticas por parte de clientes</b>	1. Plazo máximo de pago después de la facturación 15 día hábiles.	ANEXO 23
	2. Realizar proceso de cobro al cliente a partir del segundo día de su fecha límite de pago.	
	3. Si el cliente no cancela durante 1 mes los servicios serán suspendidos.	
	4. Informar al cliente sobre los posibles gastos que incurriría por falta de pago	



<b>Mecanismo de notificación</b>	1. Sistema recordatorio, envió de mensajes de texto, correo y llamadas al cliente días antes de su fecha límite de pago, para la reducción de morosidad, cumplimiento de pago y optimización del flujo de caja.	
<b>Aplicar descuentos</b>	1. Aplicar descuentos si la mercadería transportada fue afectada en un 30%.	ANEXO 24

**Anexo 16: Solicitud de datos del cliente****ANGUETRANS S.A**

Av. Los Colonos  
Teléfono:  
correo electrónico:  
fecha:

Solicitud de información

Estimada (nombre o departamento destinatario)  
Por medio de la presente me dirijo a usted en calidad de (nombre de la persona encargada) en representación de ANGUETRANS S.A, identificada con RUC (\*\*\*), con el objetivo de solicitar información personal

Agradecemos amablemente que nos faciliten la siguiente información

Detalles de contacto:  
Persona de contacto:  
Teléfono de contacto:  
Correo electrónico:  
Dirección y ubicación  
Dirección física:  
Referencia de ubicación:

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
FIRMA CLIENTE  
CI

\_\_\_\_\_  
FIRMA SECRETARIO/A  
CI

**Anexo 17: Solicitud de pagaré****ANGUETRANS S.A**

Lugar de emisión: Santo Domingo, Ecuador

Fecha de emisión;

Av. Los Colonos

Teléfono:

correo electrónico:

fecha:

**Pagaré**

Yo, [Nombre completo del deudor], identificado/a con cédula de identidad número [Número de cédula] y domiciliado/a en [Dirección del deudor], por la presente reconozco deber y me obligo a pagar incondicionalmente a [Nombre de tu empresa o entidad], identificada con RUC [Número de RUC de la empresa], la cantidad de [Monto del crédito número] (en palabras: [Monto en palabras]), por concepto de crédito otorgado.

El presente pagaré se emite como garantía de pago, y manifiesto mi compromiso de cancelar la suma antes mencionada, más los intereses devengados, en un plazo de [Indicar plazo de pago acordado], a partir de la fecha de emisión de este documento.

En caso de incumplimiento en el pago de la cantidad antes mencionada, acepto incurrir en los costos adicionales por concepto de intereses moratorios, gastos legales y honorarios de abogados que puedan surgir como consecuencia del incumplimiento de esta obligación.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEUDOR  
CI

\_\_\_\_\_  
FIRMA SECRETARIO/A  
CI

**Anexo 18: Solicitud de garante****ANGUETRANS S.A**

Av. Los Colonos  
Teléfono:  
correo electrónico:  
fecha:

Solicitud de garante para crédito mayor a \$1500

Estimado/a

En virtud de nuestra política institucional y en consonancia con las regulaciones vigentes, le informamos que, para el otorgamiento de créditos superiores a \$1500, es requisito obligatorio contar con un garante que respalde la operación crediticia.

En este sentido, le solicitamos amablemente proporcionar la información y documentación necesaria de una persona que esté dispuesta a actuar como garante para el crédito en cuestión. El garante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- \* Ser mayor de edad
- \*Contar con capacidad financiera y solvencia para respaldar los saldos
- \*Presentar documentación (copia de cédula, estado financiero, comprobante de ingresos)

---

FIRMA GARANTE  
(nombres completos)

---

FIRMA SECRETARIA  
(nombres completos)

CI

CI

**Anexo 19: Acta de concesión de crédito****ANGUETRANS S.A**

Av.: Los Colonos

Teléfono:

correo electrónico:

fecha:

**ACTA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO**

En Santo Domingo, (fecha), se presenta la siguiente acta entre Anguetrans S.A, representada por (persona que autoriza), con el número de cédula de identidad (CI), en adelante Anguetrans S.A, por una parte (cliente) con el número de cédula de identidad (CI), en adelante (cliente), bajo los siguientes términos y condiciones

**ACUERDO**

**monto de crédito:** Anguetrans concede a (nombre cliente) un crédito por el monto de (valor de monto) sujeto a las siguientes condiciones

**tasa de interés:** la tasa de interés aplicable para el crédito será de (%) anual

**Plazo de pago:** Las cuotas a pagar será de manera mensual a partir del desembolso de crédito.

**Incumplimiento:** En caso de incumplimiento por parte del deudor en las fechas acordadas se aplican condiciones acordadas

(Nombre de entidad) CI	(Nombre cliente) CI
---------------------------	------------------------

### Anexo 20: Acuerdo de interés 3% por día de mora

<b>ANGUETRANS S.A</b>
<p>Av.: Los Colonos Teléfono: correo electrónico: fecha:</p> <p>Estimado/a (nombre del cliente)</p> <p>En Anguetrans S.A, nos esforzamos en proporcionar servicios a nuestros clientes de calidad, en un esfuerzo por mejorar nuestra gestión financiera que nos permita brindar nuestros servicios de manera óptima, nos vemos en la necesidad de establecer un acuerdo relativo a términos de pago y condiciones.</p> <p>A partir del (fecha de acuerdo), deseamos proponer un acuerdo de interés del 3% por día de mora sobre el valor pendiente en caso de atraso de pago.</p> <p>Buscamos mantener la transparencia en nuestras transacciones financieras para seguir ofreciendo un servicio de calidad</p> <p>Atentamente,</p> <p>_____</p> <p>FIRMA CLIENTE CI</p> <p>_____</p>

FIRMA SECRETARIO/A  
CI

### Anexo 21: Cronograma de pago

**ANGUETRANS S.A**



Av. Los Colonos  
Teléfono:

#### **CRONOGRAMA DE PAGO POR CADA CLIENTE**

Nombre de cliente

Valor de crédito

fecha de inicio de crédito

NÚMERO DE PAGO	FECHA DE PAGO	Modo de pago	N° comprobante	Cuota	ABONO	SALDO RESTANTE
1	DD/MM/AAAA			\$		\$-
2	DD/MM/AAAA			\$		\$-
3	DD/MM/AAAA			\$		\$-
4	DD/MM/AAAA			\$		\$-

**Anexo 22: Propuesta de negociación con clientes****ANGUETRANS S.A**

Av. Los Colonos  
Teléfono:  
correo electrónico:  
fecha:

**Propuesta para negociación de pagos**

Estimado (nombre del cliente)

En relación a la situación de saldo pendiente, nos gustaría proponer una solución que beneficie en ambas partes y permita mantener una relación transparente.

A continuación, la propuesta de negociación

Estado actual de la cuenta  
(detallas la situación actual de pago)  
propuesta de negociación  
(detallar los términos de pago, por ejemplo. Descuentos por pronto pago, métodos de pago.)  
condiciones de propuesta  
(plazos, fecha límite, requisitos adicionales)



Atentamente,

\_\_\_\_\_

FIRMA CLIENTE  
CI

\_\_\_\_\_

FIRMA SECRETARIO/A  
CI

### Anexo 23: Políticas para clientes

#### ANGUETRANS S.A

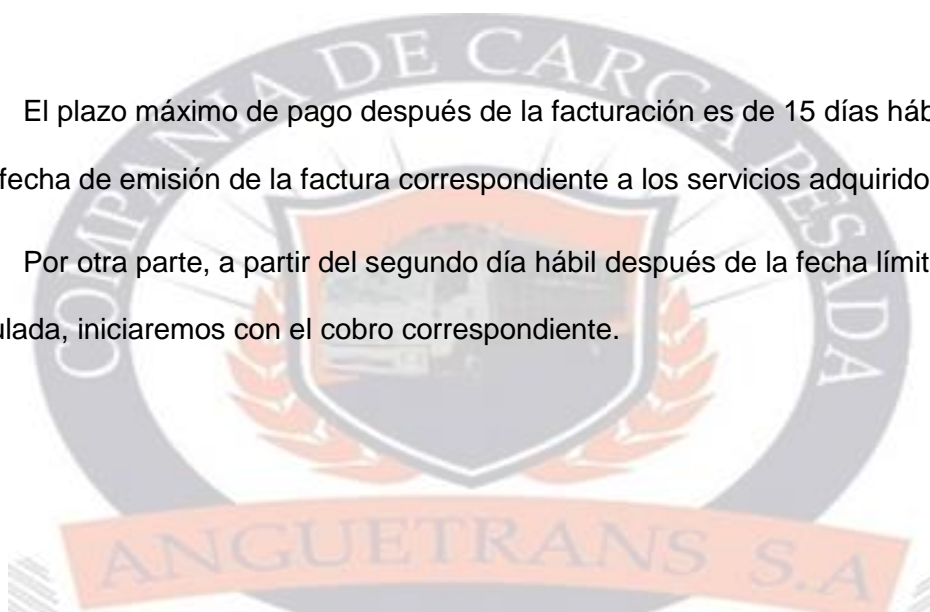
Av. Los Colonos  
Teléfono:  
correo electrónico:  
fecha:

Estimado (nombre)

Mediante el presente se informa sobre los términos y condiciones de pago

El plazo máximo de pago después de la facturación es de 15 días hábiles a partir de la fecha de emisión de la factura correspondiente a los servicios adquiridos.

Por otra parte, a partir del segundo día hábil después de la fecha límite de pago estipulada, iniciaremos con el cobro correspondiente.



En caso de que transcurra varios días desde la fecha límite de pago nos veremos en la autorización de suspender temporalmente la prestación de los mismos, hasta que se presente pagos acordados

Es importante mencionar que la falta de pago podría incurrir en gastos adicionales para usted, estos gastos podrían incluir mora, intereses o cualquier gasto administrativo por falta de incumplimiento.

Atentamente

(nombre secretaria)  
(nombre empresa)  
(contacto)

#### **Anexo 24: Descuento por daño de mercadería transportada**

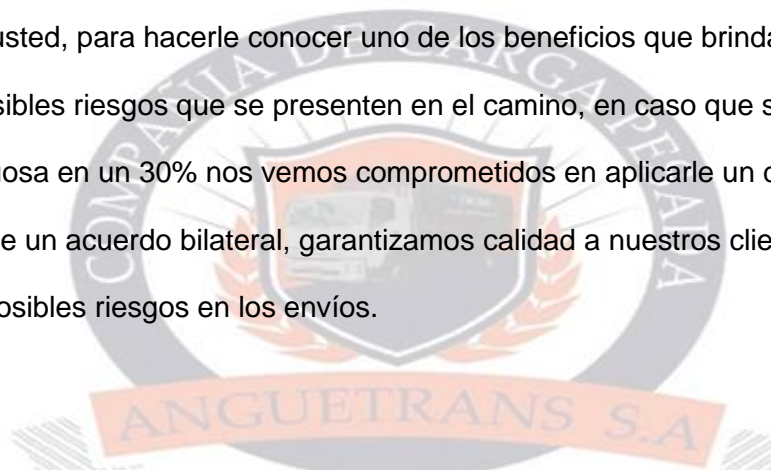
##### **ANGUETRANS S.A**

Av. Los Colonos  
Teléfono:

Propuesta de descuento por daño de mercadería transportada

ESTIMADO (NOMBRE)

Me dirijo a usted, para hacerle conocer uno de los beneficios que brinda la empresa Anguetrans por posibles riesgos que se presenten en el camino, en caso que se presente en su mercadería defectuosa en un 30% nos vemos comprometidos en aplicarle un descuento maderable mediante un acuerdo bilateral, garantizamos calidad a nuestros clientes por ello reconocemos los posibles riesgos en los envíos.



Atentamente,

\_\_\_\_\_

FIRMA CLIENTE

\_\_\_\_\_

FIRMA SECRETARIO/A

## Anexo 25: Carta de Impacto



## ANGUETRANS S A

SUCURSAL: ADACE MZ 14 SOLAR #2 TELF:  
042394369

Dirección: AV. DE LOS COLONOS #207 - SANTO  
DOMINGO

Teléfonos: 23709807-0994371326-042034220

Email : transportesanguetrans@outlook.com

Santo Domingo, 04 diciembre 2023

