



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**JUNIO - OCTUBRE 2023**  
**EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**GESTIÓN FINANCIERA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA, PARROQUIA LA UNIÓN PERIODO 2022"**

**ESTUDIANTE:**

**CARLA CAROLINA GARCÍA AYALA**

**TUTOR:**

**ING. RICHARD LUCIO FERNANDEZ**

**AÑO, 2023**

## CONTENIDO

RESUMEN .....	III
ABSTRACT.....	IV
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVOS .....	4
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	5
ARTICULACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	6
MARCO CONCEPTUAL .....	7
MARCO METODOLOGICO.....	20
RESULTADOS.....	21
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	26
CONCLUSIONES .....	28
RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	35

## RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA, agencia de la Unión, donde se indaga aspectos relacionados con la gestión de cobranza, debido que en el periodo 2022 la rotación de las cuentas por pagar fue más lenta; motivo por el cual, se planteó como objetivo general analizar las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA de la Parroquia La Unión, periodo 2022. El marco metodológico de la investigación está conformado con los tipos de investigación documental y de campo, también se aplicó el método inductivo, debido a que se caracterizó cada uno de los hallazgos obtenidos en el estudio; mientras que las técnicas empleadas fueron una entrevista y análisis documental, cuyos instrumentos fueron la guía de entrevista y razones financieras, los cuales permitieron obtener resultados relevantes con respecto a la gestión de las cuentas por cobra. Las conclusiones de la investigación, son: Lo rotación de las cuentas por cobrar de la cooperativa experimentaron una variación negativa del 16%, puesto que, en el año 2022, dichas cuentas rotaron 0.16 veces; mientras que en el 2021 fue de 0.19 veces, además el indicador de morosidad de 2.30% para el año 2022 y de 3.94% en el periodo 2021.

**Palabras claves:** cuentas por cobrar, razón financiera, índice de morosidad.

## **ABSTRACT**

The present case study was carried out at the San Antonio LTDA Savings and Credit Cooperative, an agency of the Union, where aspects related to collection management are investigated, due to the fact that in the 2022 period the turnover of accounts payable was slower. ; For this reason, the general objective was to analyze the accounts receivable of the San Antonio LTDA Savings and Credit Cooperative of the La Unión Parish, period 2022. The methodological framework of the research is made up of the types of documentary research and field, the inductive method was also applied, because each of the findings obtained in the study was characterized; while the techniques used were an interview and documentary analysis, whose instruments were the interview guide and financial ratios, which allowed obtaining relevant results with respect to the management of accounts receivable. The conclusions of the research are: The turnover of the cooperative's accounts receivable experienced a negative variation of 16%, since, in 2022, these accounts rotated 0.16 times; while in 2021 it was 0.19 times, in addition the delinquency indicator of 2.30% for the year 2022 and 3.94% in the 2021 period.

Keywords: accounts receivable, financial ratio, delinquency rate

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La gestión financiera de las cuentas por cobrar desempeña un papel fundamental en el funcionamiento sólido y sostenible de una cooperativa de ahorro y crédito. Un control adecuado de dichas cuentas del activo financiero permite garantizar un flujo de efectivo constante en la empresa; además, aporta con una óptima salud financiera. Motivo por el cual, políticas de créditos claras, evaluar de manera sigilosa la capacidad crediticia de los socios o clientes, establecer acciones de seguimiento constantes y definir estrategias de recuperación cuando sea necesario.

Por lo tanto, la gestión de las cuentas por cobrar representa una de las acciones trascendentales en una cooperativa de ahorro y crédito, porque tiene como competencia mantener el equilibrio entre el acceso al crédito y la responsabilidad financiera, puesto que es la única manera de impulsar la confianza entre sus miembros. Es decir, la presencia de problemas de cuentas por cobrar puede significar un condicionamiento de la estabilidad institucional en el mediano y largo plazo, puesto que la gestión inapropiada de las obligaciones pendientes de cobro también afecta a liquidez corriente de la organización.

El presente estudio de caso se efectúa en una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA de la parroquia La Unión, es una institución financiera regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; motivo por el cual, es una empresa con importante compromiso y aporte social dentro de la localidad donde se encuentra. Además, se manifiesta que es una organización con importante reconocimiento empresarial y trayectoria, la misma que se encuentra ubicada en el segmento 2 del sistema de cooperativas del ámbito financiero.

Al ser una institución financiera que tiene dentro de su cartera de productos la oferta de créditos al sector popular y solidario, resulta importante conocer sobre la evolución y comportamiento de los indicadores financieros sobre las cuentas por cobrar con respecto a los créditos otorgados por la institución, puesto que aquello permitirá el establecimiento de estrategias empresariales que permitan salvaguardar el patrimonio empresarial y la salud financiera de la organización. Además, a través de una indagación previa se estableció que la empresa objeto de estudio tardó mucho más tiempo en recuperar las cuentas por cobrar en el año 2022 con respecto al periodo inmediato anterior.

Los problemas en la gestión de las cuentas por cobrar por la colocación de créditos se evidencian en el incremento de la cartera vencida, debido a que el rubro de microcrédito de la empresa se ha incrementado de manera importante para el año 2022, una situación similar ocurre con la cartera de los microcréditos que no devengan intereses y la cartera de microcrédito vencida. El escenario descrito revela la presencia de debilidades con respecto a la evaluación y seguimiento de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, el contexto problemático revela un aumento en la cartera total de la cooperativa en los préstamos otorgados por la empresa. Esto ha generado un impacto negativo en los flujos de efectivo y ha dificultado la disponibilidad de fondos para nuevos préstamos y operaciones. En virtud de lo manifestado se establece que la cooperativa no cuenta con un enfoque personalizado en su estrategia de cobranza. Las notificaciones y recordatorios de pagos se envían de manera genérica, lo que no permite abordar las situaciones específicas de los miembros con dificultades temporales.

## JUSTIFICACIÓN

El estudio de caso es importante porque se analiza una función empresarial esencial dentro de cualquier institución financiera, al ser un pilar fundamental para la situación económica-financiera y el funcionamiento eficiente de las mismas, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda en la Parroquia La Unión, no es una excepción. Puesto que en un entorno financiero cada vez más competitivo y cambiante, la correcta administración de las cuentas por cobrar se constituye en un elemento crucial para mantener la liquidez y la estabilidad financiera de la cooperativa, así como la confianza y satisfacción de los miembros.

El aporte teórico del estudio consiste en la investigación y análisis de diferentes elementos teóricos fundamentales provenientes de distintas fuentes de información, con el fin de respaldar la relevancia y necesidad de comprender en profundidad la gestión de las cuentas por cobrar en el contexto de la cooperativa. Mientras que el aporte práctico radica en el análisis financiero a través de las razones de actividad para identificar las debilidades de la institución financiera respecto a la gestión financiera de las cuentas por cobrar. Además, se establecerán recomendaciones que ayuden a la entidad a mejorar la situación problemática, de manera que logre un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, que contribuya a optimizar los procesos internos, agilizando la recuperación de activos y minimizando los riesgos crediticios.

Los principales beneficiarios del trabajo son la cooperativa y clientes de la misma, porque al mantener una administración rigurosa y transparente de las cuentas por cobrar, la institución tendrá liquidez y podrá asegurar a los miembros servicios y productos financieros de calidad, así como acceder a líneas de crédito en condiciones favorables. De igual manera, el estudio de caso es factible porque se cuenta con los recursos económicos necesarios para solventar los gastos del proceso investigativo, la información bibliográfica necesaria para sustentar la variable y la autorización de la institución analizada.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA de la Parroquia La Unión, periodo 2022.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer la rotación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA de la Parroquia La Unión, periodo 2022.
- Determinar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA de la Parroquia La Unión, periodo 2022.
- Identificar las debilidades internas en la gestión financiera de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA de la Parroquia La Unión, periodo 2022.



## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

### Línea de Investigación

- Gestión financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y de Control.

### Sublínea de Investigación

- Gestión financiera, tributaria y compromiso social

El estudio de caso se encuentra relacionado con la línea de investigación Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y de control, debido a que el análisis de las cuentas por cobrar es una de las competencias principales de la gestión financiera de cualquier organización empresarial y en particular de una institución que forma parte del sistema financiera del país, puesto que es un rubro económico relevante, el cual debe contar con un adecuado control y seguimiento para evitar la presencia de problemas ligados a la salud financiera y competitividad dentro del sector.

De igual manera se encuentra relacionado con la sublínea gestión financiera, tributaria y compromiso social, debido a que la gestión de las cuentas por pagar permite la recuperación de los créditos otorgados y que no se vea comprometido el flujo de efectivo. Además, la importancia del estudio también radica en que el cooperativismo tiene un gran aporte social; por lo tanto, es fundamental la presencia de una gestión financiera efectiva en las obligaciones pendientes de cobro.

## **ARTICULACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio de caso está asociado con las practicas pre profesionales en virtud de que se tuvo un aprendizaje activo en una institución financiera donde se pudo conocer y desarrollar habilidades prácticas en relación a la gestión financiera de la entidad, lo cual fue indispensable para identificar la problemática analizada en la cooperativa sobre el manejo de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, el caso es pertinente con el objetivo de las prácticas pre profesionales que consiste en conocer la gestión o procesos administrativos o financieros en el sector público y privado de una empresa de la localidad.

De igual manera, el estudio de caso titulado: Gestión financiera de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA, parroquia la Unión periodo 2022, está relacionado con las practicas pre profesionales, porque se pudieron aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en una institución financiera. Además, se adquirieron nuevos saberes sobre el funcionamiento de la cooperativa, lo son importante como futura profesional en un puesto de trabajo dentro de una entidad de este tipo.

## MARCO CONCEPTUAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., Agencia La Unión, se encuentra ubicada en la calle Camilo Ponce y Martha de Roldós. Su enfoque principal es ofrecer productos financieros y créditos de consumo, incluyendo microcréditos a los clientes o usuarios. La cooperativa tiene su sede central en la ciudad de Montalvo, provincia de Los Ríos, y comenzó sus operaciones empresariales el 1 de marzo del año 2004.

En la actualidad, la cooperativa cuenta con sucursales distribuidas en diversos lugares de la provincia de Los Ríos, como el cantón San Carlos, Vinces, Babahoyo y Ricaurte, así como las parroquias Mata de Cacao, Febres Cordero y La Unión. Cabe mencionar que, la agencia ubicada en la Parroquia La Unión, inició sus actividades en julio de 2011. La Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece tres formas diferentes de crédito. La cooperativa ofrece tres tipos de créditos: el crédito al consumo, dirigido a personas con ingresos estables que trabajan en empresas; el crédito a la vivienda; y el microcrédito, subdividido en tres partes, siendo el crédito agrícola el más solicitado debido a que la mayoría de los socios se dedican a la agricultura.

La institución financiera tiene como misión promover la calidad de vida de sus socios y grupos de interés mediante una gestión financiera y social sólida y responsable, basada en valores como la honestidad, transparencia, solidaridad y ética. Y como visión convertirse en un referente en la provincia de Los Ríos por su modelo de gestión financiera y social, contribuyendo al desarrollo social y económico de la localidad donde se encuentra mediante una adecuada responsabilidad con la sociedad y con políticas de créditos accesibles a los ciudadanos.

La gestión financiera se refiere a las actividades que una institución lleva a cabo para administrar de manera eficiente sus recursos económicos, con el objetivo de obtener mayores beneficios y mejorar constantemente la toma de decisiones financieras (Verdezoto, 2021). Por ello, es crucial para cualquier entidad determinar la mejor forma de administrar sus recursos financieros, ya que tomar decisiones adecuadas sobre cómo asignarlos puede mejorar significativamente su situación financiera, de manera que se evite problemas a futuro.

De acuerdo con Portilla et al. (2021) la gestión financiera es la actividad encargada de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar los recursos financieros disponibles en una entidad con el objetivo de generar mayores beneficios o resultados. Su propósito es asegurar el funcionamiento efectivo de la institución, facilitar la toma de decisiones financieras y brindar oportunidades adecuadas de inversión. Razones por las cuales, cualquier entidad debe realizar una gestión financiera adecuada para tomar decisiones idóneas y analizar datos que ayuden a mejorar la administración y el uso de los recursos.

Las cuentas por cobrar (CXC) representan las ventas realizadas, ya sea por servicios a crédito o bienes. Se constituye en un activo esencial para la liquidez de una empresa, que se recuperará en pagos parciales durante un período determinado, lo que eventualmente genera ingresos adicionales. Esto contribuye positivamente a las utilidades al cierre del año fiscal. El propósito de las CxC es registrar las deudas adquiridas por los clientes (Magallán, 2020). En función de lo descrito, las cuentas por cobrar son un conjunto de derechos que una empresa posee en relación a terceros, derivados de la provisión previa de un servicio o la comercialización de un producto. Las cuentas por cobrar surgen como resultado directo de la actividad económica de una organización o entidad.

Vega (2020) indica que las cuentas por cobrar se constituyen en uno de los elementos más significativos en el activo circulante de una entidad o empresa, ya que prometen un beneficio financiero a corto plazo y también asegura la disponibilidad de recursos necesarios para afrontar los gastos inherentes a su operación y administración. Estas cuentas se dividen en dos categorías: cuentas cobrar a corto plazo, su liquidez se espera en el año posterior a la presentación del balance general y se refleja en el activo circulante. Mientras las CxC a largo plazo, son aquellos valores que requerirán más de un año para estar disponibles y se representan en otras partidas de activos en el balance.

La importancia de las cuentas por cobrar radica en que son una fuente de ingresos en efectivo y para el mantenimiento estable del flujo de caja. Este recurso financiero consiste en activos, propiedades y derechos de cada empresa o entidad, de los cuales puede derivarse un beneficio a corto plazo. Esto significa que el activo puede ser productivo al mantener un control efectivo en la gestión de cobros, lo cual contribuirá a elevar las ventas y mejorar la liquidez (Vásquez et al., 2021). Por tal razón, es necesario que las entidades administren las CxC de manera eficiente, ya que son importantes para mantener la liquidez, sostener las operaciones y contribuir al crecimiento.

La importancia de las CxC radica en su capacidad para materializar ventas y generar ingresos para el funcionamiento y sostenibilidad de la empresa o entidad, independientemente de su actividad. Estas cuentas aseguran el cumplimiento de los ingresos y actúan como evidencia de la deuda pendiente de los clientes, permaneciendo como parte esencial de los activos exigibles. Además, ayuda a mantener un flujo de efectivo y evita problemas de liquidez, permite la identificación de clientes confiables, fortalece la relación con los clientes, entre otros. (Flores et al., 2022, pág.32)

De acuerdo con el estudio Ortiz & Nolasco (2020) sobre las cuentas por cobrar y la liquidez, evidenció que, las CxC tienen un impacto directo en la disponibilidad de efectivo de la empresa, esto a causa de la presencia de tasas elevadas de mora en los pagos por parte de los clientes, lo cual repercute negativamente en el flujo financiero de la institución. Por otro lado, Cedeño & Zambrano (2022) indicaron que la falta de liquidez y la disminución de la rentabilidad se asocia de manera directa con la tardanza en los pagos por parte de los clientes, lo cual muestra deficiencias en la administración del crédito por parte de las instituciones financieras.

El estudio de Cedeño & Zambrano (2022) indica que la liquidez de una cooperativa posee una relevancia significativa al medir su capacidad para cumplir con sus responsabilidades a corto plazo. Por lo tanto, evidenciaron que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda, experimentó desafíos para afrontar sus compromisos sin la necesidad de vender sus activos permanentes. Sin embargo, tuvo una tendencia hacia la mejora para el año 2022 en comparación con el 2021, indicando que la recuperación de préstamos vencidos ha tenido un efecto positivo este año. Esta mejoría se atribuye al hecho de que, durante el año en análisis (2021), la cooperativa enfrentó obstáculos en la recuperación de pagos atrasados debido a la pandemia del Covid-19.

La gestión de cobranza consiste en un conjunto de acciones, estrategias y planes destinados a persuadir a los clientes para que realicen los pagos correspondientes a sus obligaciones dentro de una institución. Tiene como objetivo prevenir pérdidas que puedan afectar negativamente el flujo de efectivo y la liquidez de una entidad (Morillo, 2022). Por lo tanto, es fundamental que las instituciones mantengan una gestión adecuada para lograr una relación sana entre el deudor y el acreedor, respaldada por políticas activas que fomenten la confianza mutua; de tal manera, que evite inconvenientes con los clientes por mora en pagos.

De acuerdo con Vargas (2022) la gestión de cobranza es el proceso de asegurar el pago por productos, servicios o deudas pendientes que una empresa o institución proporcione a los clientes. Este pago puede efectuarse antes, durante o después de recibir el producto o servicio, conforme a los términos acordados. El propósito de todo proveedor es que el cliente cumpla con las fechas de pago establecidas; si no ocurre así, el vendedor se enfrenta a la responsabilidad de realizar una gestión de recuperación. Estas etapas abarcan desde medidas preventivas antes de la fecha de pago, hasta acciones legales en caso de incumplimiento.

Según Morocho (2022) el análisis financiero es un conjunto de métodos y recursos que se utilizan para examinar e interpretar datos económicos y financieros. A partir de los resultados obtenidos, los equipos financieros o administradores toman decisiones informadas respaldadas por conocimientos técnicos y financieros. El estudio financiero se puede realizar de dos maneras: el análisis vertical, muestra la proporción de cada cuenta en los estados financieros como un porcentaje; y el análisis horizontal, compara cambios entre periodos, expresando cada línea como un porcentaje de otra y usando estados financieros comparativos, basándose en la coherencia y similitud de dichos estados.

Por otro lado, León & Murillo (2021) establecen que el análisis financiero tiene como propósito recopilar datos históricos y actuales de la empresa, y a partir de su evaluación, anticipar posibles riesgos. Este proceso no solo es esencial para la toma de decisiones, sino que también constituye una herramienta que permite a los interesados en la empresa o entidad comprender su situación y, en consecuencia, lograr sus objetivos establecidos. Además, busca proporcionar información clara sobre la eficiencia, solidez y desempeño económico de la entidad, con el fin de facilitar la toma de decisiones, identificar áreas de mejoras.

La importancia del análisis financiero radica en su capacidad para revelar las condiciones en las que la empresa o entidad ha estado funcionando. Esto abarca aspectos como endeudamiento, rentabilidad, solvencia, eficiencia, liquidez y rendimiento. Todo esto contribuye a agilizar la toma de decisiones por parte del gerente. Asimismo, el análisis financiero, simplifica los procedimientos en la toma de decisiones, ya que permiten identificar las fortalezas y debilidades de la entidad; también posibilita contrastes con otras organizaciones, enriqueciendo la recolección de datos necesarios para evaluar comportamientos operativos y posición financiera. (Marcillo et al., 2021)

En función de lo mencionado, el análisis financiero es un pilar fundamental en el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito. Puesto que su relevancia trasciende más allá de los números, al proporcionar una visión clara de la salud económica-financiera de la misma, permitiendo tomar decisiones informadas y estratégicas, asegurar la estabilidad a largo plazo, identificar ineficiencias operativas y el seguimiento del desempeño. Asimismo, actúa como herramienta de transparencia, fomentando la confianza de los miembros y otros actores clave. Por tales razones, es necesario que se realice este análisis, ya que ayudará a la institución a conocer como ha estado operando y a mejorar aspectos que consideren necesarios.

Para Ruiz (2021) los indicadores o ratios financieros son una herramienta que ayuda al análisis de los estados financieros, con el propósito de adquirir medidas y relaciones significativas que permitan evaluar la salud económica y financiera de una entidad, así como proyectar estimaciones ventajosas sobre situaciones y resultados futuros que respalden la toma de decisiones. Por otro lado, Guaraca (2018) indica que las razones financieras son una técnica empleada por los gestores de una institución para evaluar el desempeño institucional. Las razones se clasifican en cinco categorías: liquidez, actividad, endeudamiento, rentabilidad y mercado, todas ellas destinadas a cuantificar el riesgo y rendimiento de una entidad.



De igual manera, Ruiz (2021) menciona que en las instituciones financieras los indicadores son empleados para obtener un porcentaje que refleje la situación en la que se encuentra una cuenta relevante dentro de los estados financieros. A través de estos indicadores, se puede llevar a cabo un análisis que represente una síntesis de todas las condiciones financieras y económicas reales que atraviesa una entidad. Por lo tanto, las instituciones no deben omitir la aplicación y análisis de estas razones financieras ya que proporcionan una visión detallada de la solvencia, liquidez y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones informadas para el beneficio tanto de la cooperativa como de sus miembros.

Los indicadores de actividad evalúan la eficacia en la utilización de los activos por parte de una empresa o institución para generar ganancias y objetivos (Guaraca, 2018). Asimismo, Muñoz (2018) indica que se centran en evaluar la efectividad con la cual una empresa o entidad opera y aprovecha sus activos, abordando aspectos como la administración del inventario, la habilidad de cobro y la gestión de los gastos. El autor Guaraca (2018) establece las siguientes razones financieras:

- Rotación de inventarios, que cuantifica la frecuencia con la que los productos se renuevan mientras permanecen en las instalaciones. Su cálculo involucra dividir el costo de los productos vendidos entre el valor del inventario promedio.
- Período promedio de cobro, que estima el tiempo transcurrido desde la realización de una venta hasta la recepción del pago correspondiente. Su fórmula consiste en dividir las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio
- Período promedio de pago, que señala el intervalo de días en que la empresa tarda en cumplir sus obligaciones. Su fórmula abarca la relación entre las cuentas por pagar y las compras anuales, multiplicado por 365.

- Rotación de los activos totales, evalúa la capacidad y eficacia de los activos de la empresa para generar ingresos, y se obtiene mediante la división de las ventas entre el total de activos disponibles. (pág.14)

Según Muñoz (2018) los indicadores de rentabilidad miden la capacidad de una empresa o entidad para generar recursos económicos que le posibiliten su desarrollo y permanencia en el mercado. Por otro lado, Guaraca (2018) indica que razones de rentabilidad buscan evaluar la capacidad de una institución para gestionar los costos y gastos que surgen durante sus actividades u operaciones, con el objetivo de transformar las ventas en ganancias efectivamente.

Las razones de rentabilidad se dividen: margen de utilidad neta, refleja el porcentaje de las ventas que se retiene después de cubrir los gastos y costos. Su fórmula es ganancias disponibles para los accionistas comunes, divididas entre las ventas. Rendimiento sobre el patrimonio, evalúa el rendimiento promedio obtenido a partir de la inversión de los accionistas en relación con el patrimonio y se obtiene al dividir la utilidad o pérdida entre el patrimonio promedio. Rendimiento sobre los activos totales, indica la rentabilidad de los activos de la empresa en la generación de beneficios. Su fórmula es ganancias disponibles para los accionistas comunes divididas entre el total de activos (Guaraca, 2018).

Asimismo, Guaraca (2018) menciona otras razones de rentabilidad como: margen de utilidad bruta muestra la proporción de ganancia que una empresa o entidad obtiene de sus ventas antes de deducir los gastos generales, administrativos y otros costos indirectos. Se obtiene al dividir la utilidad bruta en ventas para ventas. Margen de utilidad operativa representa la rentabilidad que una entidad obtiene de sus operaciones principales, excluyendo los costos de financiamiento e impuestos. Este margen se calcula dividiendo la utilidad operativa entre las ventas.

Los indicadores de endeudamiento evalúan la capacidad de una empresa o institución para generar valor una vez descontadas sus obligaciones, con el propósito de analizar el riesgo que los propietarios o accionistas enfrentan frente a los inversores (Carchi & Crespo, 2020). Este análisis permite contrastar el nivel de compromisos que la organización o entidad sostiene con terceros, los cuales se utilizan para generar ganancias. Además, estos indicadores se emplean para medir la cantidad de deuda externa que una entidad emplea para financiar sus activos en relación con su patrimonio (Zambrano & Sánchez, 2021).

Para Carchi & Crespo (2020) las razones de endeudamiento se dividen en: índice de endeudamiento, evalúa la solvencia de una empresa o entidad mediante los porcentajes de participación de los acreedores. Su cálculo se obtiene total pasivos dividido entre el total de activos. Razón de cargos de interés fijo mide la capacidad de la organización para cubrir los intereses generados por sus obligaciones. Su fórmula consiste en: utilidad antes de intereses e impuestos dividida entre intereses. Indicador de endeudamiento interno, evalúa el nivel de deuda y su influencia en relación al patrimonio. Ayuda a entender la contribución y porcentaje de activos financiados por inversores. Su calcula dividiendo el patrimonio para total activo.

Por lo manifestado anteriormente, se indica que la aplicación de razones financieras en las instituciones es crucial porque ayuda a una toma de decisiones fundamentada y gestión efectiva. Además, estas razones permiten traducir los datos contables en información valiosa, brindando una visión precisa de la salud financiera y la eficiencia operativa que ha tenido. Al medir aspectos como la rentabilidad, la liquidez y el endeudamiento, las razones financieras facilitan la identificación de fortalezas y debilidades, así como la detección de oportunidades de mejora.

Según Peña et al. (2021) son informes que ofrecen detalles acerca de la situación de liquidez, desempeño y financiamiento de una actividad económica a los clientes internos y externos, con el propósito de guiar sus respectivas decisiones y mostrar las implicancias de las acciones de gestión emprendidas por la administración; en caso de indicar resultados desfavorables, se implementan medidas para su mejora. Para Barreto (2020) un análisis y una comprensión adecuada de los estados financieros permiten tomar decisiones pertinentes basadas en la liquidez, solvencia, administración y rentabilidad lograda durante un periodo específico. Además, efectuar un diagnóstico apoyado en los indicadores financieros refleja cambios y patrones que facilitan la toma de decisiones de manera oportuna y eficaz.

Los estados financieros son registros que presentan de manera organizada y precisa los logros obtenidos por una empresa o entidad en sus operaciones, su posición financiera y las modificaciones experimentadas durante un período específico. Están diseñados para atender las demandas de información tanto de la administración como de terceros vinculados con la empresa o entidad. Estos documentos numéricos ofrecen reportes periódicos o puntuales que detallan la evolución de la gestión financiera de una organización (Saen, 2020).

De acuerdo con Martínez & Tamez (2020) la evaluación de los estados financieros no siempre sigue un patrón fijo de enfoque, principalmente debido a la singularidad inherente entre distintas empresas o instituciones. Incluso si compiten y ofrecen productos o servicios similares, sus situaciones económicas difieren notablemente. Aquí es donde un analista demuestra su competencia y conciencia de que la información empleada para el análisis nunca puede ser absolutamente fiable, ya que la incertidumbre forma parte esencial del proceso. Para el analista, los estados financieros actúan como cimientos en su labor, y entre los más comunes se encuentran el balance general, el estado de resultados o de pérdidas y ganancias, y el estado de flujo de efectivo.

Los estados financieros muestran la situación financiera de una empresa o entidad, a través de diferentes informes o documentos, estos se clasifican en balance general, estado de resultado y estado de flujo de efectivo, a continuación, se detalla cada uno de ellos:

Balance general, es un informe integral del proceso contable, que muestra de manera simple la posición financiera de una entidad. Está conformado por tres componentes: el activo, que abarca todos los recursos de la entidad; el pasivo, que comprende todas las obligaciones; y el patrimonio, que representa el activo restante de la entidad una vez sumado el pasivo y el patrimonio. (Peña et al.,2021, pág. 356)

Estado de resultados es un documento que refleja la ganancia o pérdida en un período determinado al restar los gastos correspondientes de los ingresos totales de la empresa. Esta información es crucial para los clientes internos, permitiéndoles evaluar la gestión de recursos y aplicar estrategias para incrementar la rentabilidad, si es necesario. (Peña et al.,2021, pág. 356)

Estado de flujo de efectivo, es un informe que señala las variaciones y movimientos del efectivo durante un intervalo de tiempo específico. La información que provee es valiosa, ya que ofrece la base para evaluar la capacidad de la empresa para generar efectivo, expone sus necesidades de liquidez y permite rastrear el origen y destino de los fondos. (Espinoza, 2020, párr.19)

Estado de cambios en el patrimonio, es un informe financiero que muestra la estructura del patrimonio de una entidad con el propósito de representar las modificaciones en las aportaciones efectuadas por los propietarios. Este estado muestra el flujo de cada una de las cuentas integrantes del patrimonio de la entidad y la causa de sus cambios". (Guaraca, 2018, pág. 10)

En función de lo manifestado, llevar los estados financieros de manera adecuada es esencial para asegurar una gestión financiera sólida y una toma de decisiones informada en cualquier empresa o entidad. Estos documentos reflejan la salud económica de la misma, ofreciendo una visión clara de sus recursos, obligaciones y rendimiento. Un registro preciso y detallado de los activos, pasivos y resultados permite a la dirección evaluar su situación real, identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Además, proporciona la información necesaria para cumplir con obligaciones legales, fiscales y regulatorias, generando confianza tanto en los inversores como en los clientes internos. Por ello, una gestión financiera efectiva se basa en la precisión de los estados financieros, permitiendo ajustes estratégicos oportunos y la adaptación a un entorno empresarial en constante cambio.

Brito & Vásquez (2022) indicaron que la liquidez se refiere a la capacidad de las entidades financieras para mantener recursos suficientes y cumplir con sus compromisos de manera puntual. Las instituciones deben gestionar sus recursos de manera que aseguren su disponibilidad en caso de necesidades inmediatas o de corto plazo, evitando así posibles riesgos de falta de liquidez. Para mantener un nivel adecuado de liquidez, las instituciones deben lograr un equilibrio entre sus actividades de inversión y captación de fondos.

Por otra parte, Vargas (2022) la rentabilidad es la capacidad que posee una entidad para optimizar sus recursos y generar utilidades. La rentabilidad siempre es de gran importancia para cualquier empresa o institución, ya que permite evaluar la estabilidad y, si es necesario, ajustar objetivos para mejorarla. Aunque existan diversas perspectivas sobre la rentabilidad, su utilidad radica en proporcionar una visión clara del estado financiero o económico de la misma. La rentabilidad muestra cuánto se ha ganado en proporción a la inversión realizada. Además, es un factor clave en la toma de decisiones, porque ayuda a evaluar la viabilidad y el éxito de una inversión o actividad.

La solvencia y rentabilidad representan dos aspectos de gran relevancia para el funcionamiento de una entidad, donde la solvencia se define como la capacidad para generar recursos económicos esenciales destinados a cumplir con las obligaciones a corto plazo. Mientras que la rentabilidad se describe como la utilidad obtenida después de llevar a cabo una inversión, es decir, si los beneficios generados son mayores que los gastos incurridos durante el período, entonces la entidad logra obtener beneficios financieros (Peña et al., 2021)

Ante lo descrito anteriormente sobre la liquidez y rentabilidad, se puede decir que, son dos pilares fundamentales que sustentan la solidez y el éxito de las cooperativas de ahorro y crédito. La liquidez asegura la disponibilidad de recursos para satisfacer las demandas financieras de los socios en momentos clave, como retiros o necesidades urgentes. Al mantener niveles adecuados de liquidez, estas cooperativas pueden mantener la confianza de sus miembros y garantizar su estabilidad financiera.

Por otro lado, la rentabilidad es esencial para asegurar el crecimiento sostenible y la viabilidad a largo plazo de las cooperativas. Una rentabilidad saludable permite a las cooperativas reinvertir en sus operaciones, expandir su cartera de servicios y fortalecer su capacidad para brindar beneficios a los socios. Además, una rentabilidad constante respalda la capacidad de las cooperativas para otorgar préstamos a tasas competitivas y ofrecer rendimientos atractivos en cuentas de ahorro.

## MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico del presente estudio de caso está conformado con un enfoque cualitativo, debido a que se analiza información obtenida en la investigación de campos que pueden ser descritos y cuantificados, la misma que permite una mayor comprensión del contexto problemático acerca de la gestión financiera de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA de la parroquia La Unión en el periodo 2022.

En el presente estudio de caso se aplicó una investigación documental, debido a que se efectuó una revisión bibliográfica de fuentes como libros, artículos de revistas, proyectos de investigación y demás sitios oficiales, lo cual permitió obtener información relacionada a la variable gestión financiera de las cuentas por cobrar. De igual manera se empleó una investigación de campo, en virtud de que se visitó las instalaciones de la cooperativa para solicitar información referente al contexto investigado.

El método empleado en el estudio de caso es el inductivo, puesto que permitió un análisis segregado de cada uno de los hallazgos identificados sobre la gestión financiera de las cuentas por cobrar de la cooperativa de la parroquia La Unión. Por lo tanto, facilitó el establecimiento de conclusiones generales sobre la temática. Es importante manifestar que las técnicas de investigación aplicadas, son: análisis documental y entrevista, la primera consistió en la evaluación de los boletines financieros de la empresa para determinar el comportamiento de las cuentas por cobrar; mientras que la entrevista permitió establecer sobre las principales debilidades de la gestión financiera en torno al cobro de las obligaciones financieras.

Por lo tanto, se aplicaron razones financieras de actividad para identificar la rotación de las cuentas por cobrar y una guía de entrevista aplicada al Director Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA, con la intención de conocer en mayor medida cuáles son los inconvenientes que se presentan en la gestión de las cuentas por cobrar.



## RESULTADOS

En el desarrollo del estudio de caso se aplicó una entrevista a un representante de la gestión de cobranza, con la intención de obtener datos que muestren un panorama general sobre la gestión de las cuentas por cobrar. Una de las preguntas establecidas consistió en conocer si la institución aplica un adecuado control de las obligaciones por cobrar, donde se obtuvo como respuesta que la cooperativa sí cuenta con actividades de seguimiento y evaluación de las cuentas por cobrar; sin embargo, aquello no asegura que no se presenten inconvenientes en dicho aspecto.

Otra de las interrogantes estaba direccionadas a identificar los motivos principales del aumento de las cuentas por cobrar, por lo que la persona entrevistada manifestó que la cooperativa en el año 2022 realizó una importante colocación de créditos en la localidad y a nivel nacional; entonces aquello generó que se incremente las cuentas por cobrar. También se determinó que existen evaluaciones o seguimientos del comportamiento de dicho indicador de manera mensual.

De igual manera se consultó sobre el comportamiento de las cuentas por cobrar y cartera de créditos, donde se identificó que la persona entrevistada manifestó que se ha incrementado el valor de dichos indicadores, pero no considera que exista la presencia en dichos aspectos. Además, considera que la cooperativa posee adecuadas políticas de cobranza, pero no descarta la necesidad de revisar los lineamientos de la gestión de cobranzas y obtener mayores rendimientos en la administración de las carteras de créditos. Una vez analizada las respuestas de la entrevista, se presenta el análisis de los indicadores financieros considerados en el presente estudio de caso:

Para determinar el comportamiento de las cuentas por cobrar y contar con indicios de cómo es la gestión de dicho indicador, se aplicó el ratio financiero de cuentas por cobra. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

**Tabla 1.**

*Rotación de cuentas por cobrar año 2021.*

<b>RCC</b>	
<b>Rotación de las cuentas por cobrar 2021 =</b>	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{200,764.41}{1,035,070.11} = \mathbf{0.19 \text{ veces}}$

Nota: la tabla muestra el cálculo de la razón financiera cuentas por cobras. Obtenido de: boletín financiero de la SEPS.

**Tabla 2.**

*Rotación de cuentas por cobrar año 2022.*

<b>RCC</b>	
<b>Rotación de las cuentas por cobrar 2022 =</b>	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{253,933.36}{1,554,487.71} = \mathbf{0.16 \text{ veces}}$

Nota: la tabla muestra el cálculo de la razón financiera cuentas por cobras. Obtenido de: boletín financiero de la SEPS.

Los resultados obtenidos revelan que para el año 2022 la Cooperativa de Ahorros y Créditos San Antonio LTDA rotó sus cuentas por cobrar 0,16 veces; lo cual muestra una ligera reducción con respecto al periodo inmediato anterior. Es menester manifestar que en dicho cálculo se consideró la cuenta cartera de créditos y cuentas por cobrar, dos rubros que representan los valores que debe gestionar el Departamento de Cobranza de la institución.

A pesar de que la variación es mínima con respecto a las veces que rotaron las cuentas por cobrar en los periodos analizados, la empresa debe prestar atención a dicho indicador, puesto de que no gestionar de manera adecuada las cuentas por cobrar, puede afectar la liquidez y rentabilidad empresarial. Ante dicha situación, resulta importante, analizar la cartera de créditos de la cooperativa, puesto que dicho contexto guarda relación con las cuentas por cobrar.

**Tabla 3.***Análisis de la clasificación de la Cartera 2021 -2022*

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Var.</b>
<b>Cartera de microcrédito por vencer</b>	714,309.04	1,242,427.04	74%
<b>Cartera de microcrédito que no devenga intereses</b>	21,541.61	21,541.61	0%
<b>Cartera de microcrédito vencida</b>	7,783.31	7,783.31	0%

Nota. La tabla muestra la clasificación de la cartera de créditos. Obtenido de: Boletín Financiero SEPS.

Para encontrar mayores argumentos de explicación sobre el contexto problemático, se analizó la clasificación de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA, tanto en el año 2021 y 2022. Los rubros analizados son: cartera de microcrédito por vencer, microcréditos que no devenga intereses y microcrédito vencida, dichos componentes forman la cartera total de la institución. En la tabla 3 se evidencia que las carteras de microcrédito que no devenga intereses y la vencida, no evidencia variaciones en el periodo analizado.

Sin embargo, el rubro cartera de microcrédito por vencer presentó una variación del 74% en los años analizados; lo cual demuestra un incremento significativo, puesto que en el 2022 el valor de la cartera era de \$1, 242,427. 04; mientras que en el 2021 fue de \$714,309.04; evidenciando un aumento de \$ 528,118 en términos absolutos. Es necesario resaltar que el rubro analizado representa los valores de créditos que se encuentran al día y que poseen una fecha de corte. En otras palabras, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA colocó muchos más créditos en dicho periodo; motivo por el cual, es importante el establecimiento de una efectiva gestión de cobranza.

En el proceso de obtención de información también se identificó el índice de morosidad, con el objetivo de demostrar qué tan eficiente ha sido la gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA. A continuación, se presenta los resultados obtenidos:

**Tabla 4.** *Cálculo del índice de morosidad 2021*

<b>Tipo de Crédito</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Cartera de microcrédito por vencer</b>	714,309.04	1,242,427.04
<b>Cartera de microcrédito que no devenga intereses</b>	21,541.61	21,541.61
<b>Cartera de microcrédito vencida</b>	7,783.31	7,783.31
<b>Cartera Total</b>	<b>743,633.96</b>	<b>1,271,751.96</b>
<b>Índice de Morosidad (Cartera vencida/ cartera total)</b>	<b>3.94%</b>	<b>2.30%</b>

Nota. La tabla muestra el cálculo del índice de morosidad. Obtenido de: Boletín Financiero SEPS.

Los resultados del índice de morosidad revelan que para el año 2022 el indicador fue del 2.30%, mientras que para el 2021 su valor era 3.94%. Es decir, experimentó una disminución del 1.64% y esto se debe a que en el último periodo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA incrementó la cartera de microcrédito por vencer, la cual, como se mencionó anteriormente, representa todas las obligaciones financieras a cobrar que posee la institución y que se encuentran al día, pero con una fecha de corte.

**Tabla 5.** Rendimiento de la Cartera por vencer

<b>Rendimiento de la Cartera Por vencer</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Var</b>
<b>Cartera por vencer total</b>	18.72%	18.30%	-2.24%

Nota: la tabla muestra el rendimiento de la cartera por vencer. Obtenido de: Boletín Financiero SEPS.

En la investigación se determinó que la institución había incrementado su cartera de crédito por vencer; motivo por el cual, fue necesario analizar su rendimiento y ver la efectividad de la gestión de cobranza. A través de un análisis del boletín financiero de la institución, se determinó que el rendimiento de la cartera por vencer para el año 2022 fue de 18.30%, mientras que para el 2021 su valor era de 18.72%. Por lo tanto, se evidencia una variación porcentual negativa de 2.24%, si bien es cierto, la disminución no es significativa, la cooperativa no debe descuidar dicho aspecto.

**Tabla 6. Análisis de Liquidez y Rentabilidad**

<b>LIQUIDEZ</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Var</b>
<b>fondos disponibles / total depósitos a corto plazo</b>	23.19%	29.56%	27.47%
<b>RENTABILIDAD</b>	2021	2022	
<b>Resultados del ejercicio / patrimonio promedio</b>	7.23%	5.53%	-23%
<b>Resultados del ejercicio / activo promedio</b>	1.00%	0.72%	-28%

Nota: la tabla muestra el análisis de la liquidez y rentabilidad. Obtenido de: Boletín Financiero SEPS.

Cuando se analizó el indicador de la liquidez de la cooperativa, se determinó que la institución no cuenta con problemas en dicho aspecto, puesto que experimentó una variación positiva del 27.47%. Por lo tanto, las situaciones identificadas en el análisis de las cuentas por cobrar no han representado inconvenientes en la liquidez de la institución. Por otra parte, al analizar la rentabilidad, se determinó que la cooperativa ha presentado una disminución en el comportamiento de dicho indicador; motivo por el cual, la gestión financiera debe prestar atención a dicho aspecto, con la intención de establecer los motivos de dicho hallazgo.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con Morillo (2022) la administración de cobros implica llevar a cabo una serie de medidas, tácticas y planes con el propósito de convencer a los clientes a efectuar los pagos que deben en una organización. Su finalidad es evitar pérdidas que puedan perjudicar la salud financiera y la disponibilidad de recursos de la entidad. Lo establecido concuerda con el hallazgo identificado en la entrevista, puesto que la cooperativa cuenta con una adecuada gestión de cobranza; sin embargo, no debe soslayar el incremento de la cartera de crédito por vencer, debido que aquello puede condicionar el corto plazo la liquidez de la institución.

Según Magallán (2020) Las cuentas por cobrar (CxC) son una manifestación de las ventas efectuadas, ya sea por servicios a crédito o productos. Estos representan un recurso fundamental para mantener la disponibilidad de efectivo de una compañía, ya que se espera que se reciban en pagos parciales a lo largo de un período específico, lo que con el tiempo genera ingresos suplementarios. Lo establecido por Magallán es trascendental; motivo por el cual, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA, debe prestar atención al comportamiento de las cuentas por cobrar, debido a que dicho indicador experimentó una variación negativa en el año 2022 con respecto al periodo inmediato anterior.

Por otro lado, León & Murillo (2021) indican que la finalidad del análisis financiero es la recopilación de información pasada y presente de la empresa para prever riesgos potenciales. No solamente es fundamental para la toma de decisiones, sino que también representa una herramienta que facilita la comprensión de la situación de la empresa. En función de lo establecido, se manifiesta que en la cooperativa existen análisis financieros concurrentes, pero es necesario establecer una sinergia entre el comportamiento de los indicadores con las políticas de cobranzas, con el propósito de prever riesgos en el mediano plazo.

De igual manera, Ruiz (2021) explica que en las entidades financieras, se utilizan indicadores con el fin de calcular un porcentaje que refleja el estado de una cuenta importante en los estados financieros. Estos indicadores permiten realizar un análisis que condensa todas las condiciones financieras y económicas actuales que experimenta una organización. Ante lo expuesto se manifiesta que la cooperativa debe prestar atención al indicador de rentabilidad, puesto que en el año 2022 experimentó un descenso en comparación con el 2021. Es necesario establecer las razones principales del comportamiento de dicho indicador.

Brito y Vásquez (2022) señalaron que la liquidez hace referencia a la habilidad de las instituciones financieras para mantener recursos adecuados y cumplir con sus obligaciones puntualmente. Las organizaciones deben administrar sus recursos de manera que garanticen su disponibilidad en situaciones de urgencia a corto plazo, previniendo de esta manera potenciales peligros relacionados con la insuficiencia de liquidez. Los hallazgos de la presente investigación concuerdan con lo establecido por Brito y Vásquez, debido a que el indicador de liquidez de la cooperativa no se ha afectado a pesar de haber incrementado la cartera de créditos por vencer y que la rotación de las cuentas por cobrar haya disminuido en el periodo 2022.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

Lo rotación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cooperativa San Antonio LTDA experimentaron una variación negativa del 16%, puesto que, en el año 2022, dichas cuentas rotaron 0.16 veces; mientras que en el 2021 el indicador fue de 0.19 veces. Por lo tanto, la institución tardó más tiempo en convertir en efectivo las cuentas por cobrar que posee. Además, se determinó que la institución cuenta con actividades de seguimiento y control concurrentes para prever riesgos financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cooperativa San Antonio LTDA cuenta con indicador de morosidad de 2.30% para el año 2022 y de 3.94% en el periodo 2021, lo cual demuestra una variación positiva y esto se debe a que no se incrementó la cartera de microcrédito vencida y que aumentó la cartera por vencer. Por lo tanto, la institución no ha experimentado inconvenientes en dicho aspecto.

Como situaciones observables se establece que la institución tardó un mayor tiempo en recuperar la cartera de créditos y cuentas por cobrar en el año 2022 y que el indicador de rentabilidad tanto del ROE como el ROA presentaron una disminución para el año 2022. El rendimiento sobre el patrimonio pasó de 7.23% en el 2021 a 5.53%; mientras que el rendimiento sobre los activos experimentó una situación similar, pasando de 1% a 0.72%. Por lo tanto, son aspectos a considerar por parte de la gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito.



## RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones establecidas en la presente investigación, se elaboran las siguientes recomendaciones:

Se sugiere mejorar la rotación de las cuentas por cobrar mediante un enfoque más eficiente en la gestión de créditos y cobranzas. Esto implica establecer políticas más rigurosas de aprobación de créditos, monitorear de manera constante el comportamiento de los deudores y agilizar los procesos de cobranza. Además, la implementación de tecnología financiera como sistemas de gestión de cobranzas y recordatorios automáticos de pagos puede ser de gran ayuda.

Es recomendable que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA, mantenga y mejore el índice de morosidad, con la intención de establecer un adecuado flujo de efectivo y una mejora en la rentabilidad de la cooperativa al reducir las pérdidas por incumplimiento de pagos y gastos generados por la gestión de cobranza. También se fortalece la confianza de los socios al mantener una gestión financiera sólida y eficiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA debe mejorar sus indicadores de rentabilidad, especialmente el rendimiento de sus activos, con la intención de garantizar una situación financiera estable. Además, se sugiere el establecimiento de actividades de control previas, concurrentes y posteriores para prever riesgos de cuentas por cobrar ante el incremento de la cartera de microcréditos por vencer.

## REFERENCIAS

- Barreto, N. (2020). Analisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Brito, D., & Vásquez, L. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 7(2), 1-26. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808>
- Carchi, K., & Crespo, M. (2020). Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa manufacturera. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 26-50. Obtenido de [file:///C:/Users/lenovo/Downloads/1193-Texto%20de%20art%C3%ADculo-6198-1-10-20200507%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/lenovo/Downloads/1193-Texto%20de%20art%C3%ADculo-6198-1-10-20200507%20(2).pdf)
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 1949-1973. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042545>
- Espinoza, A. (30 de Julio de 2020). *NIIF y su viabilidad en los estados financieros*. Obtenido de Revista FIPCAEC : <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/268/466>
- Flores, R., Huaman, P., & Huaman, G. (2022). Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12420/3/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Flores\\_Carri%C3%B3n\\_Huaman\\_Vargas\\_Huaman\\_Yantas\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12420/3/IV_FCE_310_TE_Flores_Carri%C3%B3n_Huaman_Vargas_Huaman_Yantas_2022.pdf)

- Guaraca, A. (2018). Aplicación de indicadores financieros a una cooperativa de ahorro y crédito presente en el medio Orense. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12820/1/ECUACE-2018-CA-DE00841.pdf>
- León, S., & Murillo, D. (2021). Análisis financiero: gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/576868967011.pdf>
- Magallán, L. (2020). Tratamiento contable en las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Libertad, cantón La Libertad, año 2020. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7157/1/UPSE-TCA-2022-0015.pdf>
- Marcillo, C., Aguilar, C., & Gutiérrez, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencial. *Digital Publisher CEIT*, 6(3), 87-106. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.54>
- Martínez, N., & Tamez, X. (11 de Junio de 2020). *Importancia del análisis de los estados financieros en la toma de decisiones para las empresas*. Obtenido de Eumed: <https://www.eumed.net/actas/20/desarrollo-empresarial/24-la-importancia-del-analisis-de-los-estados-financieros.pdf>
- Morillo, A. (2022). Estudio de caso: estrategias de gestión en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Imbabura Limitada, de la ciudad de Ibarra, Imbabura, Ecuador. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12862/2/02%20ICA%201817%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Morocho, B. (2022). La gestión financiera y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., durante el periodo 2019-2020. [*Tesis de Pregrado*]. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8711/1/Morocho%20Yumi%20B.%20%202022%29%20La%20gesti%C3%B3n%20financiera%20y%20la%20rentabilidad%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Minga%20Ltda.%20durante%20el%20periodo%202019-2020..p>

Muñoz, F. (2018). Auditoría financiera del período 2016 – 2017 para importadora sumicopyg s.a. *Tesis de grado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://docplayer.es/129202988-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-escuela-de-ingenieria-comercial.html>

Ortiz, I., & Nolazco, F. (2020). Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>

Peña, S., Cárdenas, Y., & Gutierrez, N. (2021). Examen financiero en los niveles de liquidez y rentabilidad: Caso Empresa CaodelSur Cia. Ltda. *Digital Publisher*, 6(6), 353-362. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2021.6.738](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.738)


Portilla, J., Huaman, A., & Linares, D. (2021). Incidencia de la Educación financiera de socios en la gestión financiera de una cooperativa de ahorro y crédito. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 556-583. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.251](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.251)

- Ronquillo, M. (2020). Gestión de mejora continua para proceso de captación y crédito, caso Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Montalvo. [Tesis de Maestría]. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1129/Gesti%C3%B3n%20de%20mejora%20continua%20para%20proceso%20de%20captaci%C3%B3n%20y%20cr%C3%A9dito%2C%20caso%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20San%20Antonio%20Montalvo.pdf?sequ>
- Ruiz, N. (2021). Análisis del desempeño económico y financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador Segmento 1 zona 3. [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32872/1/T5016M.pdf>
- Saen, L. (2020). Estados financieros: competencia contable básica en la formación de contadores públicos autorizados. *Saberes APUDEP*, 3(2), 1-12. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/223/2231336006/index.html>
- Vargas, A. (2022). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa san Antonio ltda. Sucursal mata de cacao periodo 2020-2021 . [Tesis de Pregrado]. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11913/E-UTB-FAFI-CA-000047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector comercial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. *Revista Científica "Visión de Futuro*, 25(2), 1-15. doi:<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>

- Vega, G. (2020). Examen especial a cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión. *[Tesis de Pregrado]*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3322/1/77477.pdf>
- Verdezoto, Y. (2021). Análisis de la gestión financiera e incidencia del riesgo crediticio en las cooperativas segmento 3 provincia de los ríos, caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, periodo 2017-2019 . . *[Tesis de Maestría]*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/14714/1/20T01454.pdf>
- Zambrano, F., & Sánchez, M. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 236-245. Obtenido de [file:///C:/Users/Dell/Downloads/5138-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(anonimizado\)%20\(obligatorio\)-36232-1-10-20210923.pdf](file:///C:/Users/Dell/Downloads/5138-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(anonimizado)%20(obligatorio)-36232-1-10-20210923.pdf)

## ANEXOS

## Anexo 1. Resultado del Copilatio




**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
*magister*

## CARLA CAROLINA GARCIA AYALA

### COPILATIO

8%  
 Similitudes




0% Texto entre comillas  
 0% similitudes entre comillas  
 3% Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** CARLA CAROLINA GARCIA AYALA  
 COPILATIO.docx  
**ID del documento:** d7d2c71ee17f541220a4f8fd26fcc3639b3fd7c  
**Tamaño del documento original:** 68,06 kB




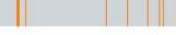



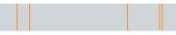


**Depositante:** LUCIO FERNANDEZ RICHARD EDISON  
**Fecha de depósito:** 11/9/2023  
**Tipo de carga:** Interface  
**fecha de fin de análisis:** 11/9/2023

**Número de palabras:** 8577  
**Número de caracteres:** 57.916








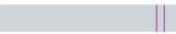


Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuentes principales detectadas






N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a>   Incidencia de la pandemia en la liquidez de la Cooperativa de... <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/10767/3/E-UTB-FAFI-ICA-000515.pdf.txt">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/10767/3/E-UTB-FAFI-ICA-000515.pdf.txt</a> 11 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (142 palabras)
2	 <b>Documento de otro usuario</b> #6ca5aa El documento proviene de otro grupo 11 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (132 palabras)
3	 <a href="https://library.co">library.co</a>   Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializad... <a href="https://library.co/document/zgw5416y-gestion-cuentas-liquidez-empresa-comercializadora-ecuato...">https://library.co/document/zgw5416y-gestion-cuentas-liquidez-empresa-comercializadora-ecuato...</a> 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (124 palabras)
4	 <a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12745/E-UTB-FAFI-ICA-000722.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12745/E-UTB-FAFI-ICA-000722.pdf?sequence=1</a> 11 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (115 palabras)
5	 <a href="https://repositorio.pucesa.edu.ec">repositorio.pucesa.edu.ec</a> <a href="https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3322/1/77477.pdf">https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3322/1/77477.pdf</a> 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (111 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a>   Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas d... <a href="https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/">https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	 <a href="http://dspace.unach.edu.ec">dspace.unach.edu.ec</a> <a href="http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8711/1/Morocho Yumi B. (2022) La gestión financiera y...">http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8711/1/Morocho Yumi B. (2022) La gestión financiera y...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
3	 <a href="https://dspace.ucacue.edu.ec">dspace.ucacue.edu.ec</a> <a href="https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/12093/1/TRABAJO DE TITULACION..pdf">https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/12093/1/TRABAJO DE TITULACION..pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	 <a href="https://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> <a href="https://dialnet.unirioja.es/descriptiva/articulo/7896330.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descriptiva/articulo/7896330.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
5	 <b>Documento de otro usuario</b> #452bda El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

#### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/268/466>
- 2  <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.54>
- 3  <https://www.eumed.net/actas/20/desarrollo-empresarial/24-la-importancia-del-analisis-de-los-estados-financieros.pdf>
- 4  <http://docplayer.es/129202988-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-escuela-de-ingenieria-comercial.html>
- 5  <http://portal.amelica.org/ameljatsRepo/223/2231336006/index.html>





**Anexo 3.** Carta de la empresa

**Matriz Montalvo**  
Av. Guillermo Baquerizo y 24 de Mayo, esq.  
Telf: 052 953 357 - 052 953 261  
Los Ríos - Ecuador  
info@coopsanantonio.fin.ec  
www.coopsanantonio.fin.ec

**OFICIO N° 055-2023 COACSA – AG-UN**  
Parroquia La Unión, 08 de septiembre del 2023

Estimado  
**Lcd. Eduardo Galeas Guijarro, MAE**  
**DECANO**  
En su despacho:

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, a través de presente emito la autorización para que la estudiante CARLA CAROLINA GARCIA AYALA con C.I 1250719679 realice su trabajo de titulación modalidad estudio de caso en la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Agencia La Unión con el tema “GESTIÓN FINANCIERA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA. LA UNION 2022”.

Particular que emito para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Karina Baños

**JEFE DE AGENCIA LA UNION**  
**COAC. San Antonio Ltda. Los Ríos**  
**C.C.: Archivo**



**Anexo 4.** Cuestionario de entrevista

**¿Cree usted que existe un adecuado control del manejo de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. ?**

---

---

---

**¿Cuáles son los principales motivos que generan un incremento de las cuentas por cobrar?**

---

---

---

**¿Cada cuánto tiempo se realizan los análisis de las cuentas por cobrar?**

---

---

---

**¿Cuál fue el comportamiento de las cuentas por cobrar y cartera de créditos en el 2021 y 2022?**

---

---

---

**¿Considera usted que se deben evaluar las políticas de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda?**

---

---

---

## Anexo 5. Boletines financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

ESTADO FINANCIERO		FECHA		RAZÓN SOCIAL		TOTAL SEGMENTO 3: Corresponde al total de todas las Cooperativas y Crédito del segmento 5.
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 5		30-jun-21		SAN ANTONIO DE LASSO		
PERIODO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		30-sep-21		SAN ANTONIO DE TOACASO		
(Dólares)		31-dic-21		SAN ANTONIO LIMITADA		
FECHA = 31/12/2021						
COD CONTABL	Nombre de Cuenta	TIPO	GRUPO	SAN ANTONIO LIMITADA		
01	ACTIVO	01	1	1.234.458,33		
11	FONDOS DISPONIBLES	01	2	167.771,98		
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	01	2	0,00		
13	INVERSIONES	01	2	8.766,66		
14	CARTERA DE CRÉDITOS	01	2	1.035.070,11		
15	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	01	2	0,00		
16	CUENTAS POR COBRAR	01	2	13.558,45		
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO ME	01	2	0,00		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	01	2	6.770,30		
19	OTROS ACTIVOS	01	2	2.520,83		
2	PASIVOS	02	1	823.025,03		
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	02	2	594.671,12		
22	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	02	2	0,00		
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	02	2	0,00		
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	02	2	0,00		
25	CUENTAS POR PAGAR	02	2	7.080,46		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	02	2	221.273,45		
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	02	2	0,00		
29	OTROS PASIVOS	02	2	0,00		
3	PATRIMONIO	03	1	411.433,30		
31	CAPITAL SOCIAL	03	2	138.444,72		
33	RESERVAS	03	2	209.601,20		
34	OTROS AJUSTES PATRIMONIALES	03	2	0,00		

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows



ESTADO FINANCIERO  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 4  
PERIODO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022  
(Dólares)

FECHA

RAZÓN SOCIAL

TOTAL SE  
y Crédito  
 \*TIPO: Cc  
 \*\*GRUPO

COD		Nombre de Cuenta	TIPC	GRUPO	FECHA	VALOR
					31/12/2022	
1	1	ACTIVO	1	1	SAN ANTONIO LIMITADA	1.848.988,64
11	11	FONDOS DISPONIBLES	1	2		246.276,28
12	12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	1	2		0,00
13	13	INVERSIONES	1	2		8.766,66
14	14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2		1.505.288,66
15	15	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	1	2		0,00
16	16	CUENTAS POR COBRAR	1	2		49.199,05
17	17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO Y BIENE:	1	2		0,00
18	18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1	2		3.313,08
19	19	OTROS ACTIVOS	1	2		30.144,91
2	2	PASIVOS	2	1		1.281.748,91
21	21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2	2		842.712,15
22	22	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	2	2		0,00
23	23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	2	2		0,00
24	24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	2	2		0,00
25	25	CUENTAS POR PAGAR	2	2		12.438,67
26	26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	2	2		426.598,09
27	27	VALORES EN CIRCULACIÓN	2	2		0,00
29	29	OTROS PASIVOS	2	2		0,00
3	3	PATRIMONIO	3	1		567.239,73
31	31	CAPITAL SOCIAL	3	2		261.074,72
33	33	RESERVAS	3	2		275.135,31
34	34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	2		0,00
35	35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3	2		0,00
36	36	RESULTADOS	3	2		31.029,70
4	4	GASTOS	4	1		222.903,66
41	41	INTERESES CAUSADOS	4	2		68.371,24
42	42	COMISIONES CAUSADAS	4	2		0,00
43	43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	4	2		0,00