



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

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

TÍTULO:

Control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la cooperativa de
Transporte de carga en Volqueta "Los Mantas"

AUTORA:

Delgado Demera Angie Nayeli

TUTOR:

Lcdo. Juan Carlos Cevallos Hoppe, Mgs.

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Manta – Manabí – Ecuador

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí,

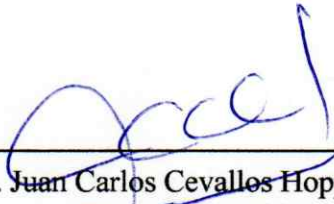
CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del o la estudiante **DELGADO DEMERA ANGIE NAYELI** legalmente matriculado (a) en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2026-1, cumpliendo el total de 336 horas, cuyo tema de proyecto núcleo problemático es **Control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la cooperativa de Transporte de carga en Volqueta “Los Mantas”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el reglamento de régimen académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometidas a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente. Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de la ley en contrario.

Manta, 24 de agosto del 2026

Lo certifico,


 Lcdo. Juan Carlos Cevallos Hoppe, Mgs.
 Docente Tutor(a)
 Área: Contabilidad y Auditoría

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, Delgado Demera Angie Nayeli, con cédula de identidad N°1315736056, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro mi investigación realizada con el tema **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETA “LOS MANTAS”**, es original, auténtico, personal y de mi auditoría.

En tal virtud, que si este contenido para los efectos legales y académicos que se mencionan en el siguiente trabajo final de titulación es y será de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Contando con una investigación integra y respetando los debidos derechos de auditoría de cada una de las fuentes bibliográficas citadas dentro del contenido.

El presente informe es patrimonio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Atentamente,



Delgado Demera Angie Nayeli

CI: 131573605-6

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

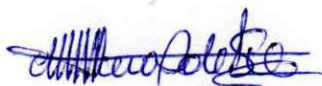
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe del proyecto de investigación, presentado por el/la Sr./Srta.; **DELGADO DEMERA ANGIE NAYELI** de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

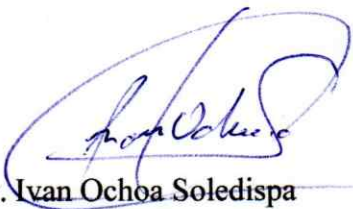
Con el tema **CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETA “LOS MANTAS”**.

Para constancia firman:



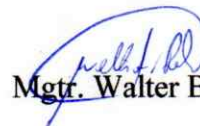
Mgtr. Angulo Murillo Navira

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgtr. Ivan Ochoa Soledispa

TRIBUNAL 1



Mgtr. Walter Bailón Lourido

TRIBUNAL 2

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo de titulación, en primer lugar, a Dios por ser mi guía, mi fortaleza y la fuente de sabiduría que me permitió superar cada desafío presentado a lo largo de mi formación académica, por qué en los momentos en que sentí que las fuerzas me faltaban, Él sostuvo mi corazón y me recordó que los sueños se alcanzan con fe, perseverancia y amor.

A **mi querida mamá Ana Demera**, por su amor incondicional, su sacrificio, sus consejos, su apoyo constante que me ha brindado en cada etapa de mi vida, gracias por ser mi refugio, mi ejemplo de fortaleza y la persona que nunca dejó de confiar en mí, incluso cuando yo misma dudaba. Cada sacrificio, cada consejo, cada abrazo, cada palabra de aliento fueron el impulso que necesitaba para continuar. Este logro lleva tu nombre tanto como el mío, porque sin ti jamás habría sido posible.

A **mi querido padre, José Diorjo**, que me cuida ahora desde el cielo. Hay un vacío que nadie puede llenar, pero también la certeza de que tu amor permanece en mi alma, porque el alma jamás se va; muchas veces me he imaginado este momento, para poder estar ahí y abrazarte y decirte lo orgullosa que me siento de ti, además, si bien no soy capaz de encontrarte, siento tu presencia en cada cosa que hago; por ello, te dedico este título porque tú has sido, eres y serás siempre un pilar fundamental en mi vida; y, aspiro que desde el cielo me regales una sonrisa al ver realizado este sueño que también era tuyo.

A **mis hermanas, Johana, Lizeth y Janeth**, porque a lo largo de mi vida, han sido mucho más que hermanas, han sido ejemplo, fortaleza, y un refugio seguro en los momentos más difíciles. Gracias por aconsejarme con amor, por creer en mis capacidades y por impulsarme a seguir luchando por mis sueños. Este logro también les pertenece, porque en cada paso de este camino estuvo presente su amor incondicional.

A **mis amigas, Maholy y Selenia**, quienes llegaron a mi vida en la universidad para demostrarme que las amistades verdaderas nacen entre libros, clases y desvelos. Gracias por caminar a mi lado durante esta etapa, por cada palabra de aliento, por las risas que hicieron más ligeros los días difíciles.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que creyeron en mí y me motivaron a nunca renunciar mis sueños. Hoy comprendo que cada esfuerzo, cada lágrima y cada obstáculo tuvieron un propósito. Este trabajo no representa únicamente el final de una carrera universitaria; representa el amor de mi familia, el recuerdo eterno de mi papá, la fortaleza que Dios puso en mi corazón y la certeza de que, con fe, perseverancia, y trabajando con amor, por los sueños, si se hacen realidad.

Angie Delgado Demera

RECONOCIMIENTO

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y, en especial, la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, y la Carrera de Contabilidad y Auditoría, me inspiran el más profundo agradecimiento por haberme brindado la oportunidad de obtener una formación profesional y personal; agradezco el lugar en el que conseguí conocimientos, valores y vivencias que hoy me permiten llegar a uno de los objetivos más importantes de mi vida.

A mis educadores, expreso mi más sincero reconocimiento por la generosa entrega de sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, gracias, por su dedicación, compromiso y vocación de servicio fueron fundamentales para consolidar mi formación académica y motivarme para enfrentar cada desafío con responsabilidad, ética y profesionalismo.

Quiero hacer una mención especial a mi tutor de tesis, el Ing. Juan Carlos Cevallos Mg. por su paciencia, guía, confianza y constante acompañamiento en el desarrollo de esta investigación, con sus valiosas informaciones, observaciones y sugerencias fueron fundamentales para la culminación exitosa de este trabajo, y contribuyeron de forma significativa a mi desarrollo académico y profesional.

También, quiero expresar mi agradecimiento a la Cooperativa de Transporte de Carga en Volqueta "Los Manta", por haberme brindado la asistencia necesaria, proporcionándome la información esencial y dando el apoyo requerido para la realización de esta investigación; gracias, por a colaboración y disposición facilitaron la ejecución de la presente investigación, facilitando la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria.

Finalmente, agradezco a todas las personas que de una u otra manera me han brindado su apoyo, guía y confianza en este proceso.

Gracias por estar presentes en este importante acontecimiento, que representa el fruto del trabajo, la dedicación y la responsabilidad adquiridos a lo largo de mi carrera profesional.

Angie Delgado Demera

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL.....	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLA	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes investigativos	3
1.2. Fundamentación teórica	6
1.2.1. Control interno (Variable independiente).....	6
1.2.2. Importancia del control interno	8
1.2.3. Objetivos del control interno	8
1.2.4. Liquidez (Variable dependiente)	9
1.2.5. Indicadores de liquidez – Definición:.....	10
1.3. Marco normativo	11
1.3.1. Normas internacionales de información financiera	11
1.3.2. Código del comercio.....	11
1.3.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	12
1.4. COSO II.....	12

1.4.1. Elementos del COSO II	12
CAPITULO II	14
2. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	14
2.1. Información general de la empresa	14
2.1.1. Antecedentes de la empresa.....	14
2.1.2. Misión.....	14
2.1.3. Vision.....	15
2.1.4. Dirección de la empresa	15
2.1.5. Actividad económica	15
2.1.6. Propietario	15
2.1.7. Organigrama	15
2.1.8. Análisis FODA	16
2.2. Metodología	17
2.2.1. Modalidad de la investigación	18
2.2.1.1. Modalidad bibliográfica.....	18
2.2.1.2. Modalidad de campo.....	18
2.2.2. Tipo de investigación.....	18
2.2.3. Métodos	19
2.2.3.1. Método inductivo-deductivo.....	19
2.2.3.2. Método analítico	19
2.2.3.3. Método descriptivo	19
2.2.4. Población y muestra.....	20
2.2.4.1. Población.....	20
2.2.4.2. Muestra	20
2.2.4. Técnicas e instrumentos.....	21
2.2.4.1. Observación	21
2.2.4.2. Análisis Financiero	21

2.2.4.3. Entrevista	21
2.2.4.4. Análisis horizontal	21
2.2.4.5 Análisis Vertical.....	22
2.2.4.6. Check List.....	22
2.3. Análisis e interpretación de resultados.....	22
2.3.1. Análisis Horizontal.....	22
2.3.3. Aplicación de indicadores financiero	29
2.3.4. Entrevista	18
2.3.5. Checklist.....	22
2.4. Triangulación de los resultados.....	25
CAPITULO III.....	27
3. PROPUESTA.....	27
3.1. Título	27
3.2. Institución Ejecutora	27
3.3. Beneficiarios.....	27
3.4. Objetivos	27
3.4.1. Objetivo general	27
3.4.2. Objetivos específicos.....	27
3.5. Factibilidad de la propuesta.....	28
3.6. Descripción de la propuesta	28
3.7. Desarrollo de la propuesta.....	29
4. CONCLUSIONES	48
5. RECOMENDACIONES.....	49
Bibliografía	50

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Matriz FODA.....	16
Tabla 2. Población de la Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas	20
Tabla 3, Muestra de la Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas	20
Tabla 4. Análisis horizontal del estado de situación financiera 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada ''Los Mantas''	23
Tabla 5. Análisis horizontal del estado de Resultados a 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada ''Los Mantas''	25
Tabla 6. Análisis vertical del Estado de Situación Financiera 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada ''Los Mantas''	27
Tabla 7. Análisis vertical del Estado de Resultado Integral 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada ''Los Mantas''	28
Tabla 8. Matriz de indicadores financieros.....	18
Tabla 9. Entrevista - Variable Control interno de las cuentas por cobrar.....	19
Tabla 10. Resultados de lista de verificación.....	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Objetivos del control interno	8
--	---

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama empresarial	15
---	----

RESUMEN

En la presente investigación se analiza la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Transporte en Carga "Los Mantas", en el período 2023-2024. La problemática obedece a las deficiencias detectadas en el manejo de las cuentas por cobrar, que se deben a la ausencia de políticas y procedimientos formalizados para la concesión de créditos, el seguimiento de la cartera y la recuperación oportuna de los valores pendientes, lo que ha generado un incremento en las cuentas por cobrar, un mayor tiempo promedio de cobranza y una menor disponibilidad de efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo. El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación que existe entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la cooperativa de Transporte de carga en Volqueta "Los Mantas", con la finalidad de diseñar un Manual de Control Interno que fortalezca la gestión de la cartera y contribuya al mejoramiento de la liquidez institucional. Para cumplir este propósito se utilizó un enfoque metodológico mixto, a través de los métodos inductivo, deductivo, analítico y descriptivo; se aplicaron técnicas como la entrevista, la observación directa, la revisión documental y el análisis financiero mediante indicadores de liquidez, rotación de cartera, periodo medio de cobranza, apalancamiento, ROA y ROE, de los periodos antes mencionados. Los resultados evidenciaron que el sistema de control interno tiene fallas, las cuales se reflejan en la disminución de la liquidez corriente de 1,48 a 1,31 veces, la reducción de la rotación de cartera de 10,40 a 4,65 veces, y el incremento del periodo medio de cobranza de 35 a 78 días, lo cual afecta la recuperación de la cartera y la disponibilidad de efectivo. Frente a esta problemática, se diseñó un Manual de Control Interno para la gestión de las cuentas por Cobrar, que cuenta con políticas, procedimientos, flujogramas, responsables, formatos y mecanismos de seguimiento orientados a fortalecer el proceso de crédito y cobranza, optimizar la recuperación de la cartera vencida y mejorar la liquidez de la cooperativa.

Palabras Claves: Control Interno, Cuentas por Cobrar, Liquidez, Gestión de cobranzas, manual de control interno.

ABSTRACT

The present research studies the relationship between the internal control of accounts receivable and liquidity of the “Los Mantas” Freight Transport Cooperative for the period 2023-2024. The problem is traced to known weaknesses in accounts receivables management, namely the absence of defined policies and procedures to extend credit, manage the portfolio, and collect delinquent amounts in a timely manner. This has resulted in an increase in accounts receivable, an increase in average collection time, and a reduced liquidity to meet short-term liabilities. The research was aimed at analyzing the relationship between the internal control of accounts receivable and the liquidity of the cooperative of dump truck freight transport “Los Mantas”, with the purpose of designing an Internal Control Manual to improve the management of the portfolio and the institutional liquidity. This was done through a mixed-methods approach using inductive, deductive, analytical and descriptive ways. In addition, methods such as interviews, direct observation, document analysis and financial analysis were used, especially with regard to the analysis of liquidity ratios, portfolio turnover, average collection period, leverage, ROA and ROE for the respective periods. The results showed weaknesses in the internal control system, which was evident in the reduction of the current ratio from 1.48 to 1.31, the reduction of the portfolio turnover from 10.40 to 4.65, and the increase in the average collection period from 35 to 78 days, which negatively affected the portfolio recovery and liquidity. To address this concern, an Internal Control Manual for the management of accounts receivable was established, which includes policies, procedures, flowcharts, assignment of responsibilities, forms and oversight mechanisms to improve the credit and collection process, maximize the recovery of delinquent accounts and strengthen the cooperative’s liquidity.

Keywords: Internal control, accounts receivable, liquidity, collections management, internal control manual.

INTRODUCCIÓN

En el actual entorno empresarial, marcado por la globalización, la creciente competencia y la necesidad de hacer un uso eficiente de los recursos financieros, el control interno se ha transformado en el factor clave para garantizar una gestión eficiente de las organizaciones y su sostenibilidad (Rios, 2023). En la gestión el manejo de las cuentas por cobrar es un carácter crítico por su impacto en la liquidez y la capacidad de operar de las empresas.

En América Latina, especialmente en economías en desarrollo como Ecuador, muchas organizaciones, particularmente aquellas del sector transporte, enfrentan dificultades relacionadas con la recuperación oportuna de sus créditos, e incluso estudios han demostrado que la ausencia de políticas claras de crédito y cobranza, así como debilidades en los sistemas de control interno, inciden negativamente en la liquidez empresarial (Torres, 2024).

Dentro de este contexto, las cooperativas de transporte de mercancías tienen una función clave en la economía local, ya que permiten la movilización de bienes y contribuyen al desarrollo productivo, sin embargo, estas entidades no están libres de tener problemas administrativos y financieros, especialmente en relación con la administración de sus cuentas por cobrar; en este sentido, la Cooperativa de Transporte de Carga en Volqueta “Los Mantas”, no es la excepción, debido a que su desempeño, depende en buena medida de una adecuada recuperación de los valores que le deben sus clientes, lo que tiene una influencia directa sobre su liquidez y la continuidad de sus operaciones.

Adicionalmente, se subraya que la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas exhibe deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar, evidenciadas en la ausencia de políticas y procedimientos formalizados para la gestión de créditos y cobranzas, el aumento de la cartera vencida y la reducción en la recuperación oportuna de valores adeudados. Este fenómeno evidencia que este fenómeno impacta negativamente en la liquidez de la cooperativa, restringiendo la disponibilidad de efectivo para satisfacer sus compromisos financieros a corto plazo.

El objetivo fundamental de este estudio, es desarrollar un manual de control interno para la debida administración de las cuentas por cobrar que contribuya a la mejora de la liquidez de la cooperativa antes referida, además, este objetivo se conseguirá mediante el diagnóstico

de las carencias existentes y la formulación de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas que faciliten un control más eficaz de la cartera crediticia.

De igual manera, se designarán responsables y se establecerán mecanismos de control e indicadores financieros para medir los resultados, lo cual facilitará el pronto recupero de las cuentas por cobrar y mejorará la liquidez de la cooperativa.

Por esta razón, se consideró necesario la elaboración de un manual que establezca políticas, procedimientos, responsables y mecanismos de control para administrar de manera correcta el proceso de cuentas por cobrar. Con ello se busca fortalecer el control interno, mejorar la recuperación de cartera, reducir los riesgos financieros y contribuir a una adecuada toma de decisiones, fortaleciendo así la liquidez y sostenibilidad financiera de la Cooperativa.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

Con el objetivo de apoyar la investigación se realizó consulta a diversas fuentes especializadas vinculadas al tema del control interno, además, los datos necesarios para realizar este análisis fueron obtenidos a partir de la gestión financiera y la administración de cuentas por cobrar.

Aguilar realizó en México un estudio (2024) titulado “Auditoría financiera como herramienta para la gestión administrativa del control interno de una empresa de Retail PYME en la ciudad de México”; además, se empleó una metodología básica, aplicada y documental. Se utilizó una metodología de investigación de campo mediante la aplicación de encuestas estructuradas dirigidas al personal que labora en los departamentos de contabilidad; en cuanto a los hallazgos señalan que los encargados del control interno deben ser supervisados con ética y responsabilidad, de manera que tal supervisión podría prevenir que ellos mismos incurran en fraude, por otra parte, se hace necesario que los individuos que ocupan posiciones de alto nivel cuenten con competencias directivas claramente articuladas para la efectiva concepción de los controles.

Académicamente, Vega (2022), realizó un estudio denominado “Análisis del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa MADELANCA C.A. Cabimas – Venezuela”. En el presente estudio se delineó un diseño analítico, con un enfoque no experimental y transaccional; la población estudiada estuvo conformada por los empleados de la empresa MADELANCA C.A, de los cuales se tomó como muestra cuatro (4) individuos, además, para la recolección de datos se utilizó la metodología de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario con preguntas de respuestas dicotómicas, compuesto por un total de 48 preguntas, se utilizó un cuestionario de escala de frecuencia, que preguntaría de manera dicotómica, sin embargo, los resultados muestran que en la empresa MADELANCA C.A. Cabimas-Venezuela escasamente se emplean las normas como sustento para la aplicación del control interno, demostrando, que la organización nunca toma en cuenta el control interno para las cuentas por cobrar, además de estar consciente del riesgo que pueden significar para la organización las deudas de los clientes, no obstante, la organización no ejerce supervisión ni monitoreo sobre los clientes que se encuentran en mora.

Por su parte, Ibañez y Sosa (2021), realizaron una investigación denominada “Control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020”; su objetivo fue determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020, la metodología de investigación empleada para la recolección de datos y solución a los problemas identificados se consideró el enfoque cuantitativo, diseño no experimental aplicando encuesta a los trabajadores de la entidad financiera identificando con ello limitantes tales como deficiencias en las políticas de control interno en la gestión en el área de créditos y cobranzas, y el incrementando de la cartera de los clientes morosos, concluyendo que, existe una relación entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros.

Almeida y sus colegas, en (2025) llevaron a cabo una investigación bajo el nombre de Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez en empresas comerciales de Santo Domingo, Ecuador, cuyo objetivo del estudio fue analizar las estrategias y prácticas seguidas en la administración de cuentas por cobrar en las entidades comerciales de la ciudad antes referida; además, se aplicó una metodología mixta, con predominio de la vertiente cualitativa; en cuanto a los resultados muestran que el 100% considera importante otorgar créditos, además, para efectivas medidas de cobranzas se realizan recordatorios vía electrónica, seguimientos de cobros a cada cliente, llamadas telefónicas e incentivos por pagos puntuales; no obstante, el realizado de flujos de caja no está generalizado, tampoco hay procedimientos estandarizados para el control de las cuentas por cobrar, generando un alto riesgo empresarial, sin embargo, se aplican instrumentos como la evaluación de la capacidad de pago, límites de créditos, ingresos mínimos y un sector mínimo que cumple los convenios empresariales.

Simbaña y otros (2025), realizaron una investigación denominada Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez: Imp. Adrián CIA, además el objetivo de la investigación fue examinar el control interno en la administración de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Importadora Adrián Cía. Incorporada en el 2024; en cuanto a la metodología utilizada consistió en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas que incluyeron entrevistas, la revisión de documentos y cuestionarios de control interno; sin embargo, los hallazgos mostraron que la unidad crédito y cobranzas de la organización, presenta un riesgo moderado del 9%, debido principalmente a la falta de capacitación continua del personal, y a la no existencia de mecanismos automatizados para su control, permitiendo evidenciar que el riesgo moderado implicó una vulnerabilidad importante que requiere una atención prioritaria, a fin de optimizar la gestión del entorno y

disminuir los posibles riesgos en el proceso de cobranza, además, se puso en marcha un modelo COSO III con el que se detectaron elementos vitales, como el Ambiente de control en el área crediticia, poniendo de manifiesto vulnerabilidades que se deben atender a fin de disminuir aún más los riesgos asociados.

Gutiérrez (2025), por su parte, desarrolló un proyecto cuyo tema giró en torno al: El objetivo del estudio “Impacto del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el Seguro Social de Salud – Ayacucho”, fue determinar la influencia significativa del Control Interno sobre la gestión de cuentas por cobrar del Seguro Social de Salud – Ayacucho; además, se utilizó una metodología cuantitativa, causal y correlacional, aplicando la escala de Likert mediante encuestas realizadas a 50 trabajadores, distribuidos entre los roles administrativos y asistenciales; por ello, los resultados muestran varias diferencias y cambios importantes en las cuentas de cobranza dudosas por Servicios Hospitalarios y Facturación Miscelánea, registradas en los Módulos de Facturación que interactúan con SAP R/3; permitiendo concluir que, el Control Interno estricto tiene un impacto positivo y significativo sobre la Gestión de Cuentas por Cobrar de EsSalud-Ayacucho, esto lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Asimismo, Intriago y Gómez, (2025), realizaron una investigación denominada “Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de "Comercial Ureta" (2021-2023)”; su propósito fue el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa "Comercial Ureta" en el periodo 2021-2023; además, se utilizó un enfoque metodológico mixto, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo, mediante la agrupación que estuvo conformada por el director, el contador, el auxiliar contable y el cajero, además, se analizaron los datos financieros de los años 2021, 2022 y 2023 y se entrevistó al personal del departamento de créditos y cobranzas, para obtener datos cualitativos sobre los procedimientos y políticas implementadas, reflejando importantes falencias en la gestión de cuentas por cobrar, que se evidencian en que entre el 75% y el 80% de la cartera está vencida y que la rotación de las cuentas ha disminuido de manera considerable; se considera que este fenómeno afecta directamente a la liquidez de la empresa, reflejada en la reducción de los indicadores de razón corriente y prueba ácida, dado que la gestión de cuentas por cobrar ha sido ineficaz, afectando gravemente la liquidez de la organización, se propone la adopción de políticas de crédito estandarizadas y de procedimientos de cobranzas eficaces.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Control interno (Variable independiente)

Gualavisi et al., (2025), sostienen que el control interno tiene como propósito principal evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones que realiza la empresa, identificando fortalezas y aspectos a mejorar en sus políticas, procedimientos y prácticas. Asimismo, la evaluación sistemática del control interno en las diferentes áreas administrativas y operativas de las empresas ayudan a identificar y prevenir los riesgos que se puedan presentar a lo largo de las actividades que realizan estas entidades.

Gracias al control interno, en la empresa se podrá asegurar de cierto modo la confiabilidad, asimismo los activos estarán más protegidos, también habrá una mayor exactitud en los informes financieros presentados por la entidad. Otro aspecto para destacar es que contribuye a garantizar que se cumplan las políticas y leyes de origen contables, esto permite la prevención de fraudes o errores al momento de la presentación de los estados financieros, dando un mayor respaldo tomar decisiones más acertadas.

En relación con las cuentas por cobrar, Ramírez (2022), indica que estas son un componente esencial en la gestión financiera de las organizaciones, puesto que representan los derechos de cobro que mantiene una empresa con sus clientes por bienes o servicios que han sido vendidos a crédito. La gestión efectiva de esta no solo implica dar un seguimiento de los saldos adeudados, a esto se debe sumar la implementación de políticas de crédito y cobranza que minimicen el riesgo de morosidad y aseguren un flujo de efectivo constante para el buen funcionamiento de la empresa.

Por otro lado, López (2022), indica que, en el control interno de las denominadas cuentas por cobrar, en esta yacen en un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos los cuales son implementados por una organización para asegurar la gestión eficiente y efectiva de las deudas que los clientes tienen con la empresa, y es fundamental para mantener la liquidez, reducir riesgos de incobrabilidad y garantizar la precisión en los registros financieros.

De la misma manera, Ramírez et al., (2021), exteriorizan que al menos en las cuentas por cobrar este es fundamental para garantizar la salud financiera de las empresas, ya que ayuda a minimizar riesgos como la morosidad y la incobrabilidad, asegurando una gestión eficiente del ciclo de crédito. La correcta aplicación de este proceso contribuye en gran proporción a la

sostenibilidad y crecimiento empresarial al fortalecer la recuperación de saldos vencidos y reducir la exposición a pérdidas financieras.

De forma semejante lo expuesto por, Pazo y Zapata (2022), sostienen que la gestión de las cuentas por cobrar es un proceso clave en la administración financiera de las empresas, ya que representa uno de los activos más importantes dentro del balance general. Las cuentas por cobrar se refieren a los montos adeudados a la empresa por parte de sus clientes, producto de la venta de bienes o prestación de servicios a crédito.

Además, Dávila et al. (2021) resaltaron que una gestión adecuada de los cobros y la optimización de la relación con la liquidez requieren la implementación apropiada de políticas de crédito y procedimientos de cobranza, lo cual contribuye a potenciar la liquidez corporativa, sin embargo, los resultados de su estudio revelan una asociación positiva y significativa entre estas variables, indicando que la eficiencia en el manejo de cobranzas podría ser crucial para mantener una posición financiera sólida.

Por el contrario, Cedeño y Zambrano (2022) plantean que la gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa es un tema fundamental en la administración financiera, además, la teoría financiera afirma que las cuentas por cobrar son uno de los activos circulantes más importantes de las empresas, puesto que reflejan los préstamos que se han otorgado a los clientes y constituyen una fuente de ingresos y de flujo de efectivo en el futuro.

En este sentido, Díaz y Flores. (2020), argumentaron que para lograr una adecuada gestión de las cuentas por cobrar también se deben establecer políticas y procedimientos efectivos para la evaluación del riesgo crediticio, el otorgamiento de plazos de crédito, el seguimiento de los cobros y la recuperación de las deudas. Esto tiene como objetivo mantener un equilibrio entre las ventas a crédito, que fomentan la competitividad y el crecimiento de la empresa, y la generación de flujo de efectivo a través de la cobranza oportuna.

Según Latorre et al. (2021), existe una relación directa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. Un incremento en los días promedio de cobro, es decir, en el tiempo que tarda la empresa en recuperar sus cuentas por cobrar, puede generar una disminución en la disponibilidad de efectivo y, por lo tanto, afectar negativamente la liquidez de la organización.

1.2.2. Importancia del control interno

Según Hidalgo, et al (2023), el control interno es la pieza importante para implantar un esquema organizado que garantice confianza, respaldo y sobre todo ayudar que la gerencia optimizando las no conformidades, convirtiéndoles en oportunidades claves para alcanzar sus objetivos operativos y financieros, enfocada no solo en la parte interna sino de manera externa para una correcta toma de decisiones.

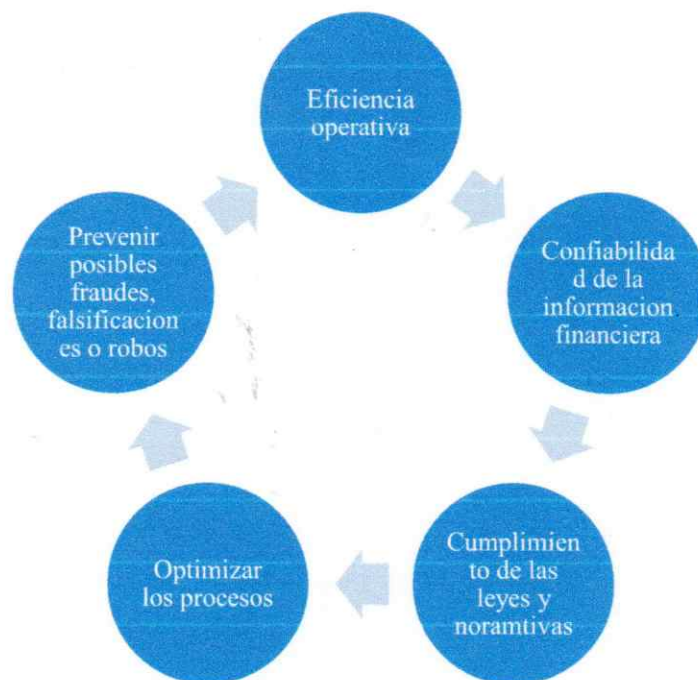
El control interno es una herramienta de supervisión y automática para asegurar la calidad, eficiencia, eficacia, seguridad, transparencias de cada una de las operaciones, haciendo posible el manejo adecuado de cada una de las funcionalidades como actividades en la protección del patrimonio de las organizaciones, respaldado con la confiabilidad de los datos financieros como el cumplimiento de las normas y políticas internas.

Por otro lado, Castillo, et al (2023) sustentan que la importancia del control interno radica en predominar el poder de los objetivos, alineados en propiciar cambios y metas a corto plazo, siendo indispensable para el cambio constante de estrategias, solventado así la forma de conservar indicadores, acciones, y decisiones.

1.2.3. Objetivos del control interno

El control interno en las organizaciones está formado por actividades que se llevan a cabo en sintonía con el correcto y eficiente funcionamiento de una empresa determinada. El objetivo es respaldar cada uno de los recursos con la finalidad de prevenir pérdidas y fallos en la rentabilidad. Estas acciones coinciden con el intercambio responsable de información y la adopción de decisiones que permitan brindar mayor apoyo y protección.

La investigación de Zayas, et al. (2024) permite comprender que el objetivo del control interno es asegurar un funcionamiento óptimo en las organizaciones, a través de la incorporación de estrategias para cambiar la mentalidad corporativa, transformándose en un conjunto estructurado de normas, políticas, objetivos, acciones y procedimientos oportunos, siempre que se cumplan los objetivos relacionados con la administración, así como resaltar las modificaciones e innovación en cada uno de sus procesos.



Fuente: Barreto (2023)

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

1.2.4. Liquidez (Variable dependiente)

Según manifiesta, Yanez (2025), la liquidez representa la agilidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones financieras a corto plazo, como tal la liquidez se convierte en una estrategia fundamental en el ámbito de la gestión empresarial para el proceso de toma de decisiones. Sin lugar a dudas, estos indicadores financieros de liquidez son indispensables para la evaluación del contexto actual de la compañía, también mide su desempeño económico y financiero a corto plazo, detectando así si la entidad posee suficientes recursos financieros y disponibles para cumplir sus obligaciones presentes.

En este sentido, cabe destacar que en algunas empresas surgen ciertas problemáticas relacionadas directamente con la falta de liquidez, esto sucede principalmente porque las políticas financieras no son claras y tienen vacíos, influyendo así en una deficiente toma de decisiones. Como tal, la organización debe tratar de analizar sus condiciones actuales, detectando así los errores y luego aplicar herramientas que ayuden a dar respuesta a dichas inconsistencias.

Por su parte, Enríquez y Guerrero, (2023), sostienen que la liquidez es el indicador más importante para evaluar el desempeño financiero de una empresa. Este no solamente pone de

manifiesto la capacidad de la empresa para cumplir con obligaciones a corto plazo, a su vez también refleja la eficiencia de la gestión de recursos. Una alta liquidez demuestra que la empresa tiene suficiente efectivo o activos que pueden convertirse fácilmente en efectivo para cubrir deudas inmediatas, esto es una señal de buena salud financiera. Por otro lado, una baja liquidez refleja problemas potenciales en la gestión del capital de trabajo y la necesidad de revisar y mejorar determinadas operaciones o métodos de gestión.

Para, (Correa et al., 2021), los indicadores o ratios financieros son herramientas empleadas para analizar la salud financiera de una empresa, dicho de otro modo, son cálculos matemáticos que permiten comparar diferentes aspectos financieros de una empresa y pueden proporcionar información importante sobre la rentabilidad, la eficiencia y la solvencia de la empresa.

1.2.5. Indicadores de liquidez – Definición:

Macías y Delgado (2023), afirman que las razones financieras ayudan a plantearse preguntas para enfocar el estudio directo a la situación en la empresa. La liquidez dentro de la empresa es importante conocerla ya que ayuda a la pérdida de beneficios y a que la imagen de la empresa no se vea.

En efecto, los indicadores de liquidez se refieren expresamente en la facilidad y rapidez que poseen para que los activos puedan transformarse en efectivo sin que pierdan su valor. A continuación, se contempla la clasificación de estos indicadores:

Razón corriente: Indica la capacidad de la empresa por dar cumplimiento a sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Razón} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Prueba ácida: Permite evaluar la capacidad de la empresa para dar cumplimiento a sus obligaciones actuales, excluyendo las ventas de los inventarios.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Capital de trabajo: Es la cantidad monetaria solicitada por una empresa para realizar sus operaciones de manera normal, en efecto, son aquellos activos que posibilitan llevar a cabo las funciones y demás actividades a corto plazo.

Razón corriente = Activo corriente - Pasivo corriente

Coefficiente de solvencia: Gracias a este se determina la capacidad de una empresa para enfrentar sus obligaciones y deudas.

$$\text{Coeficiente de } \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Capital contable}}$$

En definitiva, la aplicación de los indicadores de liquidez otorga la posibilidad de conocer con mayor profundidad el comportamiento respecto a la capacidad de pago de la empresa acerca las distintas obligaciones a corto plazo, centrándose en las cuentas de activo y pasivo corriente de los estados de situación financiera.

1.3. Marco normativo

La fundamentación legal está inmersa en las leyes y normativas enmarcadas en el marco de la investigación, los cuales se sustentan los siguientes:

1.3.1. Normas internacionales de información financiera

En este proyecto se aplican las NIIF como marco contable para garantizar la transparencia y confiabilidad de las cuentas por cobrar, asegurando el cumplimiento de estándares globales en la presentación de información financiera, en ella se sustentan las siguientes normas:

- NIIF 9: Instrumentos Financieros, trata la gestión de cuentas por cobrar, deudas y otros instrumentos financieros clave. Fortalece el control sobre ingresos pendientes y obligaciones financieras, fundamentales para evaluar solvencia.
- NIIF 15: (Ingresos de Actividades Ordinarias) para el reconocimiento inicial de cuándo nace el derecho de cobro, exigiendo valorar el riesgo de impago desde el inicio para reflejar de forma más fiel la realidad económica.

1.3.2. Código del comercio

(Art. 19): Todo comerciante está obligado a llevar un sistema de contabilidad adecuado y ordenado, que puede adaptarse a la naturaleza de su negocio.

(Art. 20): Libros Obligatorios: Es obligatorio llevar un libro de inventarios y de balances y un libro diario, además de otros libros o documentos que exija la legislación.

Claridad y Orden: Los libros deben ser claros, ordenados y fiables, reflejando el patrimonio y las operaciones.

Conservación: Los documentos y documentos comprobantes deben conservarse durante el plazo que establece la ley, normalmente varios años después de la liquidación del negocio.

Valor Probatorio: Una contabilidad que no se ajuste a las normas no tiene valor probatorio en los procesos en los que el comerciante se halle en el lado demandante.

1.3.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 21 Las cooperativas son el conjunto de sociedades de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades comunes, regidas por principios cooperativos y de buen gobierno corporativo, siendo entidades de derecho privado con interés social.

1.4. COSO II

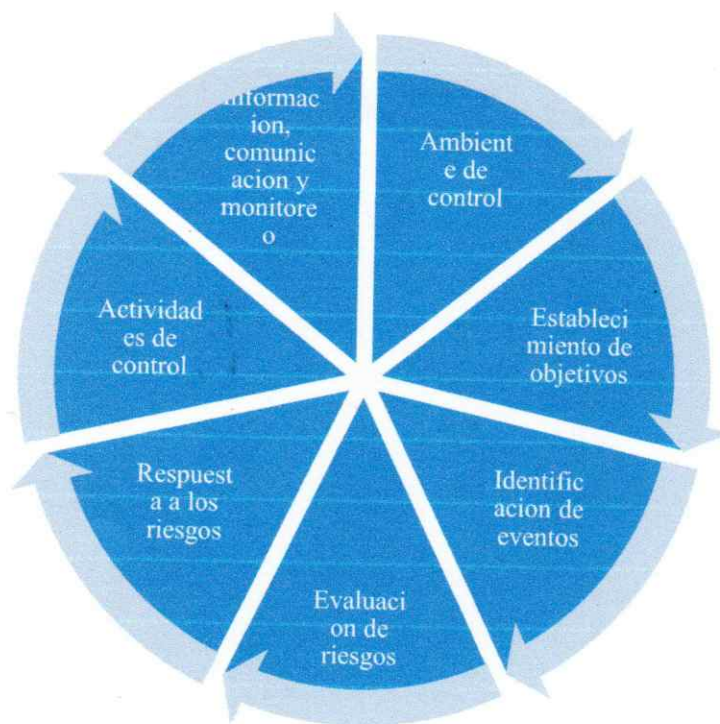
El COSO II, también denominada Enterprise Risk Management o ERM es un marco integrado de gestión de riesgo y control interno creado en el año 2004, siendo su objetivo ayudar a las empresas a gestionar las no conformidades e incertidumbre, aprovechando oportunidades y evitando amenazas. El Coso II está asociada en crear acciones para la protección de cada uno de los recursos, alterando así la toma de decisiones, concentrado al cambio y la innovación (Sanchez, 2022).

Este informe amplía la comprensión de riesgos, asociado en incluir los eventos negativos como positivos, de tal manera que se propicien cambios, es decir aprovechar las fortalezas y oportunidades para mitigar las amenazas y debilidades.

1.4.1. Elementos del COSO II

El COSO II es un conjunto de planes, métodos, enseñanzas, procedimientos, políticas, entre otros aspectos relevantes que fortalecen la mejora continua de cada una de las organizaciones. Es por ello que este factor presenta los siguientes componentes:

Ilustración 2: Componentes del Coso II



Fuente: (Gualavisi, Simbaña, Reyes, & Torres, 2025)
Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Los componentes del control interno tienen como finalidad de promover la eficiencia y cumplimiento de normativas acorde a las métricas de las empresas, alterando así la forma de pensar y actuar de cada uno de los miembros de las organizaciones.

1. **Ambiente de control:** Hace énfasis al gobierno corporativo, la organización y administración, con respecto al control de sus actividades.
2. **Evaluación de riesgos:** Son las mediciones de riesgo como parte natural del proceso de planeación.
3. **Actividades de control:** Acciones realizadas en todos los niveles de la entidad en un ambiente tecnológico.
4. **Sistema de información y comunicación:** Hace alusión a la generación de información relevante sobre el funcionamiento del control interno, para que así puedan cumplir con sus responsabilidades, previniendo cualquier riesgo de la empresa.
5. **Monitoreo:** Actividades implementadas en proceso a través de auditoría interna o externa, donde se asegura que los procesos se encuentren operando de manera efectiva.

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Información general de la empresa

2.1.1. Antecedentes de la empresa

La Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, es una entidad del sector económico popular y solidario ecuatoriano, constituida legalmente para brindar servicios de transporte terrestre de carga pesada por medio de vehículos tipo volqueta; además, la misma es registrada y supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), de conformidad con la Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-001720, actualmente con condición de entidad jurídica activa.

Desde su fundación, la cooperativa ha tenido como objetivo reunir a propietarios de volquetas para brindar servicios especializados en el traslado de materiales pétreos, áridos, tierra, escombros y otros materiales empleados principalmente en obras civiles, proyectos de infraestructura pública y privada, urbanizaciones, construcción de carreteras y movilización de tierra.

En su trayectoria profesional ha intervenido en procesos de contratación pública y de prestación de servicios a diferentes entidades gubernamentales y corporaciones privadas, impulsando la generación de empleo para sus trabajadores y contribuyendo al desarrollo económico de la provincia de Manabí, por ello, la cooperativa se caracteriza por funcionar con base en los principios de colaboración, responsabilidad, transparencia y compromiso con sus clientes, con el fin de brindar un servicio seguro, eficaz y puntual.

2.1.2. Misión

Brindar servicios de transporte terrestre de carga en volquetas con altos estándares de seguridad, eficiencia y responsabilidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante un trabajo coordinado entre nuestros socios, contribuyendo al desarrollo económico, social y productivo de la provincia de Manabí y del país.

2.1.3. Vision

Ser una cooperativa líder en el transporte de carga pesada en la región Costa del Ecuador, reconocida por la calidad de sus servicios, innovación, compromiso con la seguridad vial, responsabilidad social y desarrollo sostenible de sus asociados y clientes.

2.1.4. Dirección de la empresa

Av. Interbarrial s/n av. Intercultural Manta

2.1.5. Actividad económica

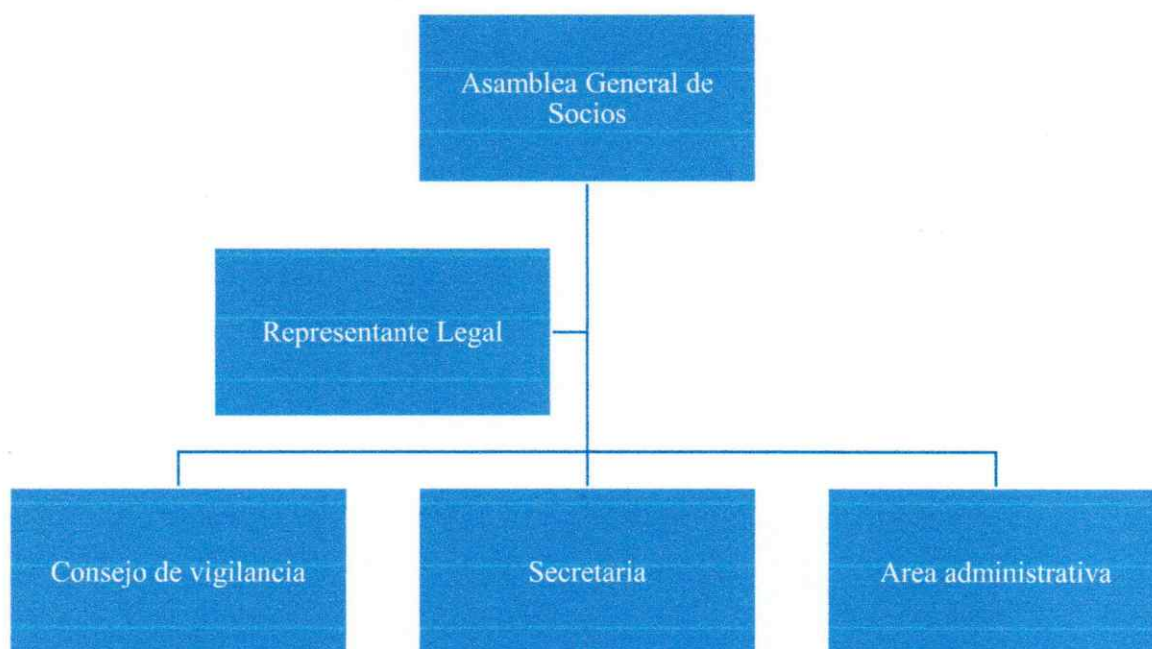
Todas las actividades de transporte de carga por carretera, incluido en camionetas de: troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, automóviles, desperdicios y materiales de desecho, sin recogida ni eliminación.

2.1.6. Propietario

Representante General Sr. Johnny Leonardo Bailón Anchundia

2.1.7. Organigrama

Ilustración 3: Organigrama empresarial



Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

2.1.8. Análisis FODA

Se determinó los factores interno y externo de la organización, tal como se detalla a continuación:

Tabla 1. Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
Amplia experiencia en la prestación de servicios de transporte de carga en volquetas en la provincia de Manabí.	Crecimiento de proyectos de infraestructura, urbanización y obras públicas que incrementan la demanda de transporte de materiales.
Capacitado en el manejo de maquinaria y el transporte de cargas pesadas.	Posición de involucrar a procesos de contratación en ambos niveles, público y privado.
Acreditación y trayectoria en el campo del transporte de bienes.	Incorporación de tecnologías para la supervisión administrativa, financiera y operativa.
Una cartera de clientes en el ámbito público y privado.	Ingresar a programas de formación con la finalidad de fortalecer la administración y el control interno.
Estructura legalmente constituida y regulada por las entidades de supervisión.	Desarrollo de alianzas estratégicas con empresas constructoras y proveedores de materiales pétreos.
Debilidades	Amenazas
Deficiencias en la gestión interna de los cobros y en el seguimiento de la cartera.	Crecimiento de la rivalidad entre cooperativas y entidades privadas en el sector del transporte de mercancías.
Falta de reglamentación formal para la concesión de créditos y la recuperación de cartera crediticia.	Aumento de los costos de combustible, mantenimiento, piezas de repuesto y lubricantes.
La recuperación de cuentas por cobrar se ha demorado, afectando la liquidez institucional.	Mora o impago por parte de clientes, tanto públicos como privados.
Restringido el uso de instrumentos tecnológicos en la gestión financiera y administrativa.	Cambios en las normativas tributarias, laborales o de transporte que generen un aumento de los gastos operativos.
Se observa que la evaluación periódica de los procesos de control interno es escasa.	El sector constructor está languideciendo y con ello va mermando la demanda de los servicios de transporte.

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Análisis general

El análisis de FODA de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas pone de manifiesto que la entidad posee fortalezas significativas, tales como su experiencia en la provisión de servicios de transporte de mercancías, el reconocimiento en el mercado local y la pericia de sus asociados y personal operativo; no obstante, manifiesta

deficiencias asociadas con el control interno de las cuentas por cobrar, el monitoreo de la cartera y la administración, factores que pueden incidir en la liquidez y el rendimiento financiero de la cooperativa.

En cuanto al entorno externo, existen oportunidades derivadas del crecimiento de los proyectos de infraestructura, la incorporación de herramientas tecnológicas y el establecimiento de alianzas estratégicas con empresas del sector, sin embargo, también enfrenta amenazas como el incremento de la competencia, el aumento de los costos operativos y la morosidad de algunos clientes, evidenciando bajo este análisis ofrece un diagnóstico que facilitará la formulación de estrategias dirigidas a robustecer el control interno, perfeccionar la recuperación de las cuentas por cobrar y potenciar la liquidez y viabilidad financiera de la cooperativa.

2.2. Metodología

El presente estudio se desarrolló con un enfoque metodológico mixto, en el cual se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, además, la conjunción de ambas miradas permitió alcanzar una visión integral del problema, al conjugar la revisión de la información financiera con la comprensión de los actores involucrados en los procesos de control y administración de las cuentas por cobrar.

El estudio cuantitativo se realizó a partir del análisis de los estados financieros de la cooperativa, en particular del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados. Por otro lado se calculó la liquidez de los créditos por medio de indicadores financieros de liquidez y rotación de cartera, permitiendo así determinar la condición económica y financiera de la entidad.

El elemento cualitativo permitió comprender los procesos de control interno empleados en el manejo de las cuentas por cobrar, mediante entrevistas, observación directa y revisión documental, detectando las fortalezas, debilidades y aspectos susceptibles de mejoría existentes en la administración.

La combinación de ambas miradas facilitó la comprensión no sólo del comportamiento financiero de la cooperativa sino también de las prácticas administrativas que inciden en la recuperación de la cartera y, por ende, en los niveles de liquidez.

2.2.1. Modalidad de la investigación

2.2.1.1. Modalidad bibliográfica

De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri et al. (2018), la investigación bibliográfica comprende la revisión, análisis e interpretación de información proveniente de diversas fuentes documentales, permitiendo construir el sustento teórico que fundamenta el problema de investigación. La modalidad bibliográfica permitió recopilar información científica relacionada con el control interno, las cuentas por cobrar y la liquidez mediante la consulta de libros, artículos científicos, tesis de grado, normas contables, normativa emitida por los organismos de control y demás documentos especializados. Esta revisión proporcionó el fundamento conceptual para comprender las variables de estudio y sirvió de apoyo para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas.

2.2.1.2. Modalidad de campo

Según César Augusto Bernal Torres (2016), la investigación de campo consiste en recopilar datos directamente en el sitio donde se presenta el fenómeno que se estudia, lo cual permite comprender mejor la realidad a partir del intercambio con las personas y el entorno investigados; en cuanto al enfoque de campo permitió obtener los datos de primera mano en la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, mediante la realización de entrevistas a los directivos, encuestas al personal que trabaja en la administración de cuentas por cobrar, observación de los procedimientos administrativos, y análisis de los estados financieros y demás documentos institucionales; por ello la información obtenida permitió identificar las prácticas de control interno implementadas en la gestión de la cartera y evaluar su relación con la liquidez de la cooperativa.

2.2.2. Tipo de investigación

Según Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio (2018), los estudios descriptivos tienen como propósito especificar las características, propiedades y aspectos importantes de un fenómeno, grupo o situación, permitiendo detallar cómo se manifiestan las variables objeto de estudio sin intervenir sobre ellas.

En la presente investigación se empleó el nivel descriptivo, ya que permitió identificar y caracterizar las prácticas de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, así como analizar la situación de la liquidez mediante la revisión de los estados financieros y de los procedimientos administrativos relacionados con la gestión de la cartera. Este nivel de investigación facilitó describir la realidad de la cooperativa, identificar las fortalezas y debilidades del sistema de control interno y comprender cómo estas inciden en la disponibilidad de recursos financieros para el cumplimiento de sus obligaciones de corto plazo.

2.2.3. Métodos

2.2.3.1. Método inductivo-deductivo

El método de inducción y la deducción se complementan entre sí, a través de lo inductivo, se establecen generalizaciones a partir de lo común en varios casos, después se deducen varias conclusiones lógicas, que, mediante lo deductivo, se traducen en generalizaciones enriquecidas, formando así una unidad dialéctica (Rodríguez y Pérez, 2017).

En este proyecto, se emplea el uso del método inductivo – deductivo para examinar las variables el control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez. Este proceso parte desde cuestiones generales llegando así a ideas específicas, también este método es utilizado en el planteamiento del problema investigativo, la construcción del marco teórico, discusión y resultados.

2.2.3.2. Método analítico

Este método se caracteriza por la descomposición de los componentes de un objeto de estudio, estableciendo posteriormente una relación de causa y efecto entre los elementos que componen el objeto de análisis (Perea et al., 2021). En esta investigación, se emplea dicho método para analizar indagar los elementos que conforman el control interno de las cuentas por cobrar, asimismo se estudian los aspectos relacionados a la liquidez, su importancia e indicadores.

2.2.3.3. Método descriptivo

De acuerdo con, (Ordoñez, 2025), este método consiste en examinar un fenómeno de estudio, sin la manipulación de sus variables, permitiendo de dicha manera obtener una comprensión precisa de las características y situaciones.

Dicho método contribuirá a la descripción y análisis correspondiente de los componentes del control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa.

2.2.4. Población y muestra

2.2.4.1. Población

Según manifiestan Arias y Covinos, (2021), la población hace alusión al conjunto total de individuos, eventos o elementos que poseen características comunes y que son objeto de estudio. En la investigación actual, la población corresponde al personal del departamento administrativo que presta sus servicios en la Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas.

Tabla 2. *Población de la Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas*

Departamentos	Cantidad de trabajadores
Gerente	1
Contadora	1
Total de población	2

Fuente: Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

2.2.4.2. Muestra

En torno a la muestra, esta se define como un subconjunto seleccionado de individuos, eventos o entidades extraídos de una población total o universo, con el propósito de llevar a cabo un estudio y hacer inferencias sobre dicha población (Medina et al., 2023). En este caso de estudio, se tomó en cuenta a la mayoría de los empleados debido al tamaño de la población, considerando al departamento administrativo de Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas.

Tabla 3. *Muestra de la Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas*

Departamentos	Cantidad de trabajadores
Gerente	1
Contador	1
Total de muestra	2

Fuente: Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

2.2.4. Técnicas e instrumentos

2.2.4.1. Observación

Según Romero et al., (2024), este proceso consiste en recabar información acerca de un fenómeno o grupo mediante el registro de datos. Con lo recopilado se podrá evaluar desempeños o comprender contextos, apoyándose en instrumentos como fichas, lista de cotejos, guiones, entre otros.

A través de esta técnica se pretende observar aquellos procesos y prácticas del control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas.

2.2.4.2. Análisis Financiero

Se realizó el análisis financiero a la Cooperativa de Transporte en Carga Pesada ‘‘Los Mantas’’ correspondientes al año 2023 y 2024 mediante el estado de situación financiera y estados de resultados. Se aplicaron análisis horizontal, vertical e indicadores financieros, con el fin de evaluar el desempeño económico y financiero de la empresa.

2.2.4.3. Entrevista

Arias (2020), afirmó que las entrevistas pueden ser estructuradas o semiestructuradas, estas permiten recabar datos cualitativos y así obtener información en profundidad sobre una variedad de temas. Son realizadas, dentro del contexto de una investigación con el objetivo de explorar, comprender y analizar las experiencias, opiniones, percepciones, conocimientos o comportamientos de los participantes.

En esta investigación, se emplea el uso el cuestionario de entrevista, este se encuentra estructurado por X interrogantes abiertas, las cuales tienen como finalidad recoger la opinión del departamento contable de la Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta Los Mantas, sobre el control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez.

2.2.4.4. Análisis horizontal

El análisis horizontal facilitó la comparación de cambios en las cuentas financieras del año 2023 y 2024 identificando aumento, disminuciones y tendencias en la situación económica de la cooperativa

2.2.4.5 Análisis Vertical

El análisis vertical permitió analizar la estructura financiera de la cooperativa en un mismo periodo de tiempo, cada cuenta del balance general se vinculó en la suma total de ingresos, ayudando a reconocer la contribución de cada rubro en la condición financiera de la cooperativa.

2.2.4.6. Check List

Se implementó un listado de control para verificar el seguimiento de los procedimientos del análisis financiero en la Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas". Esta alternativa facilitó evaluar la situación financiera actual, identificar fortalezas, debilidades en la gestión económica y la comprobación de vinculados a la revisión de estados financieros, ofreciendo una perspectiva completa sobre la administración financiera de la empresa.

2.3. Análisis e interpretación de resultados

Tras la investigación de campo, se detallan a continuación los instrumentos utilizados para la recolección de datos e información precisa para el cumplimiento de los objetivos. Los resultados obtenidos permitieron evaluar el nivel de eficiencia del control interno aplicado a las cuentas por cobrar, identificar las principales debilidades en la administración de la cartera y determinar su incidencia en la liquidez de la cooperativa. Para facilitar su comprensión, los resultados se presentan mediante tablas, gráficos y análisis interpretativos que evidencian la situación actual de la organización y sirven de fundamento para la propuesta de mejora.

2.3.1. Análisis Horizontal

El análisis horizontal facilita la detección de las variaciones que se presentan en las cuentas de los informes financieros entre dos períodos seguidos, analizando los aumentos y disminuciones registrados en los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos de la Cooperativa de Transporte en carga pesada "Los Mantas" en los años 2023 y 2024, con el propósito de evaluar el comportamiento y el impacto que estas modificaciones tienen en la liquidez y gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 4. Análisis horizontal del estado de situación financiera 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

COOP. LOS MANTAS ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2024					
COD.	CUENTA	2023	2024	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
1	ACTIVO				
1	ACTIVO CORRIENTE				
1	(DISPONIBLE) CAJA	\$ 593,14	\$ 480,36	\$ -112,78	-19%
1	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO	\$ 8.564,13	\$ 67,98	\$ -8.496,15	-99%
1	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 15.479,66	\$ 12.205,24	\$ -3.274,42	-21%
1	CUENTAS POR COBRAR	\$ 159.017,86	\$ 284.320,69	\$ 125.302,83	79%
1	ANTICIPO A PROVEEDORES	\$ 32.417,03	\$ 29.460,62	\$ -2.956,41	-9%
1	IMPUESTO AL SRI POR COBRAR	\$ 18.312,82	\$ 19.993,98	\$ 1.681,16	9%
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 234.384,64	\$ 346.528,87	\$ 112.144,23	48%
1	ACTIVOS NO CORRIENTES				
1	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO				
1	TERRENOS	\$ 43.608,00	\$ 43.608,00	\$ -	0%
1	EDIFICIOS	\$ 97.526,42	\$ 97.526,42	\$ -	0%
1	MUEBLES Y ENSERES	\$ 6.227,69	\$ 6.227,69	\$ -	0%
1	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 4.497,39	\$ 4.497,39	\$ -	0%
1	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	\$ 8.375,70	\$ 8.375,70	\$ -	0%
1	MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE, CUOTAS PATRIMONIALES Y OTROS SIMILARES	\$ -26.103,80	\$ -32.481,70	\$ -6.377,90	24%
	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 134.131,40	\$ 127.753,50	\$ -6.377,90	-5%
	TOTAL DE ACTIVOS	\$ 368.516,04	\$ 474.282,37	\$ 105.766,33	29%
2	PASIVO				
2	PASIVO CORRIENTE				
2	CUENTAS POR PAGAR				
2	PROVEEDORES	\$ 75.368,16	\$ 186.564,80	\$ 111.196,64	148%
2	OBLIGACIONES PATRIMONIALES	\$ 3.400,37	\$ 4.006,26	\$ 605,89	18%
2	CUENTAS POR PAGAR SOCIOS/ACCIONISTA	\$ 4.160,00	\$ 4.620,00	\$ 460,00	11%
2	OBLIGACIONES PRESTAMOS CORTO PLAZO	\$ 18.129,50	\$ 9.082,81	\$ -9.046,69	-50%
2	INTERESES OBLIGACIONES PRESTAMOS CORTO PLAZO	\$ 1.712,58	\$ 461,49	\$ -1.251,09	-73%
2	ANTICIPO A CLIENTES	\$ 20.929,54	\$ 21.863,09	\$ 933,55	4%
2	CUENTAS POR PAGAR VARIOS	\$ 34.795,24	\$ 37.381,58	\$ 2.586,34	7%
	TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 158.495,39	\$ 263.980,03	\$ 105.484,64	67%
	TOTAL PASIVOS	\$ 158.495,39	\$ 263.980,03	\$ 105.484,64	67%
3	PATRIMONIO NETO				
3	CAPITAL				
3	CAPITAL SOCIAL	\$ 167.400,00	\$ 164.700,00	\$ -2.700,00	-2%
3	RESERVAS	\$ 25.850,05	\$ 27.340,89	\$ 1.490,84	6%
3	RESULTADOS	\$ 12.596,30	\$ 14.087,14	\$ 1.490,84	12%
3	REVALUACIONES	\$ 4.174,31	\$ 4.174,31	\$ -	0%
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 210.020,66	\$ 210.302,34	\$ 281,68	0%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 368.516,05	\$ 474.282,37	\$ 105.766,32	29%

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Activos: Entre 2023 y 2024, los activos totales de Cooperativa "Los Mantas" mostraron un aumento del 28,70%, lo que equivale a un incremento absoluto de USD 105.766,33. Este aumento se debe enteramente al dinamismo del Activo Corriente, que creció un 47,85%.

En este segmento, la cuenta que más creció fue Cuentas por Cobrar, con un crecimiento importante del 78,80%, ese crecimiento refleja una importante ampliación en la concesión de créditos o de facilidades de pago ofrecidas, lo que agranda el tamaño del balance, pero también genera una mayor dependencia de la gestión de cobranzas para mantener la liquidez, además, los activos más líquidos por el contrario, tuvieron una disminución importante, la cuenta de Coop de Ahorro y Crédito bajó un 99.21% y Bancos un 21.15%, lo que muestra que se sacrificaron fondos disponibles para financiar la cartera de crédito, por otra parte, el Activo No Corriente descendió ligeramente un 4,76%, lo cual es exclusivamente atribuible al registro contable de otras cuentas de amortización/marcas, ya que la Propiedad, Planta y Equipo permaneció completamente estable.

Pasivos: Las deudas originadas a corto plazo aumentaron de manera notable en un 66,55%. Este aumento tuvo su origen principalmente en la cuenta de Proveedores, que creció un 66.55%, lo que indica que la cooperativa utilizó financiamiento comercial para respaldar su expansión operativa.

Por otro lado, se logró una disminución del 49,90% en Préstamos a Corto Plazo, lo que redujo la deuda bancaria directa.

Patrimonio: El patrimonio se mantuvo casi sin cambios, con una alteración mínima de un 0,13%. Aunque el Capital Social presenta una leve reducción del 1, 61% esta cifra fue equilibrada de manera favorable por el aumento del 11,84% en las ganancias operativas.

Sin embargo con el incremento de las deudas superando considerablemente al patrimonio, la entidad muestra un nivel alto de apalancamiento financiero.

Tabla 5. Análisis horizontal del estado de Resultados a 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

COOPERATIVA LOS MANTAS ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL 1 DE ENERO DE 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024					
COD.	CUENTA	2023	2024	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
4	INGRESOS				
4	VENTA DE SERVICIOS NO GRAVADAS CON IVA	\$ 1.588.936,21	\$ 1.267.604,01	\$ -321.332,20	-20%
4	CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 34.065,00	\$ 33.210,00	\$ -855,00	-3%
4	INGRESOS VARIOS	\$ 29.684,43	\$ 18.832,93	\$ -10.851,50	-37%
4	INTERESES GANADOS	\$ 80,02	\$ 382,01	\$ 301,99	377%
4	DONACIONES	\$ 1.299,00	\$ 1.000,00	\$ -299,00	0%
	TOTALES	\$ 1.654.064,66	\$ 1.321.028,95	\$ -333.035,71	-20%
5	COSTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS				
5	COMPRA DE SERVICIOS	\$ 1.592.530,34	\$ 1.269.934,06	\$ -322.596,28	-20%
	TOTALES	\$ 1.592.530,34	\$ 1.269.934,06	\$ -322.596,28	-20%
6	GASTOS				
6	REMUNERACIONES	\$ 7.200,00	\$ 7.680,00	\$ 480,00	7%
6	BENEFICIOS SOCIALES	\$ 1.350,00	\$ 1.420,00	\$ 70,00	5%
6	APORTE IEES	\$ 877,58	\$ 1.724,46	\$ 846,88	97%
6	PAGO DE DIETAS Y GASTOS REPRESENTACIÓN	\$ 8.061,39	\$ 10.615,17	\$ 2.553,78	32%
6	OTROS GASTOS DE PERSONAL	\$ 82,68	\$ 65,00	\$ -17,68	-21%
6	GASTOS GENERALES Y SERVICIOS	\$ 422,98	\$ 1.980,26	\$ 1.557,28	368%
6	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 1.072,35	\$ 1.078,58	\$ 6,23	1%
6	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 649,74	\$ 831,43	\$ 181,69	28%
6	SISTEMAS TECNOLÓGICOS	\$ 428,52	\$ 428,52	\$ -	0%
6	IMPUESTOS FISCALES	\$ 1.839,88	\$ 2.318,69	\$ 478,81	0%
6	IMPUESTOS MUNICIPALES	\$ 1.001,91	\$ 1.386,46	\$ 384,55	38%
6	ASAMBLEAS/JUNTAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS	\$ 267,52	\$ 490,27	\$ 222,75	83%
6	APORTES ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN	\$ 170,00	\$ -	\$ -170,00	0%
6	DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	\$ 6.377,90	\$ 6.377,90	\$ -	0%
6	SERVICIOS BÁSICOS	\$ 1.579,60	\$ 1.398,25	\$ -181,35	-11%
6	OTROS GASTOS	\$ 400,00	\$ 111,05	\$ -288,95	-72%
6	GASTO DE ALIMENTACIÓN OFICINA	\$ 328,06	\$ 440,09	\$ 112,03	0%
6	OTROS GASTOS OPERATIVOS	\$ 1.648,54	\$ 2.528,87	\$ 880,33	0%
6	AGASAJOS ACCIONISTAS	\$ 3.466,39	\$ 4.971,97	\$ 1.505,58	0%
6	GASTOS NO DEDUCIBLES	\$ 2.504,15	\$ 5.967,66	\$ 3.463,51	0%
	TOTALES	\$ 39.729,19	\$ 51.814,63	\$ 12.085,44	30%

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"
Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Ingresos: Los ingresos totales sufrieron una reducción del 20,13%, disminuyendo en \$333.035,71 de un año a otro.

Costos de producción: Los costos de producción y venta disminuyeron un 20,26%. Al reducirse cerca de la misma proporción de ventas, se evidencia una estructura de costos variables que se ajustó de forma eficiente a la menor demanda de período, lo que ayudó a mitigar el impacto de la caída de los ingresos en el margen operativo.

Gastos: A diferencia de los costos, los gastos administrativos y de personal registraron un incremento del 30,42% aumentando 12.085,44 en totales.

En conclusión, el estudio horizontal realizado a la Cooperativa de Transporte en Carga Pesada 'Los Mantas', permite observar cambios importantes en su estructura financiera para el período 2023-2024, además, si bien la cooperativa creció en activos y mejoró su utilidad neta, también tuvo un incremento significativo en cuentas por cobrar y pasivos corrientes, lo que generó una caída en sus ingresos operativos.

Estos hallazgos demuestran que la cooperativa tiene operaciones activas y cierta capacidad de generar utilidades. Sin embargo, recuperar la cartera sigue siendo indispensable para garantizar una adecuada liquidez financiera.

2.3.2. Análisis Vertical

El análisis vertical permite evaluar la composición y estructura financiera de la empresa. En el estado de situación financiera, cada rubro se relaciona con el total de activos; en el estado de resultados se compara con el total de ingresos, este análisis facilita identificar la participación de cada cuenta dentro de la estructura financiera de la Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas" y determinar cómo influyen en la liquidez y sostenibilidad de la empresa.

Tabla 6. Análisis vertical del Estado de Situación Financiera 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

COOP. LOS MANTAS					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2024					
COD.	CUENTA	2023	ANALISIS VERTICAL 2023	2024	ANALISIS VERTICAL 2024
1	ACTIVO				
1	ACTIVO CORRIENTE				
1	(DISPONIBLE) CAJA	\$ 593,14	0%	\$ 480,36	0%
1	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO	\$ 8.564,13	2%	\$ 67,98	0%
1	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 15.479,66	4%	\$ 12.205,24	3%
1	CUENTAS POR COBRAR	\$ 159.017,86	43%	\$ 284.320,69	60%
1	ANTICIPO A PROVEEDORES	\$ 32.417,03	9%	\$ 29.460,62	6%
1	IMPUESTO AL SRI POR COBRAR	\$ 18.312,82	5%	\$ 19.993,98	4%
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 234.384,64	64%	\$ 346.528,87	73%
1	ACTIVOS NO CORRIENTES				
1	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO				
1	TERRENOS	\$ 43.608,00	12%	\$ 43.608,00	9%
1	EDIFICIOS	\$ 97.526,42	26%	\$ 97.526,42	21%
1	MUEBLES Y ENSERES	\$ 6.227,69	2%	\$ 6.227,69	1%
1	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 4.497,39	1%	\$ 4.497,39	1%
1	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	\$ 8.375,70	2%	\$ 8.375,70	2%
1	MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE, CUOTAS PATRIMONIALES Y OTROS SIMILARES	\$ -26.103,80	-7%	\$ -32.481,70	-7%
	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 134.131,40	36%	\$ 127.753,50	27%
	TOTAL DE ACTIVOS	\$ 368.516,04	100%	\$ 474.282,37	100%
2	PASIVO				
2	PASIVO CORRIENTE				
2	CUENTAS POR PAGAR				
2	PROVEEDORES	\$ 75.368,16	20%	\$ 186.564,80	39%
2	OBLIGACIONES PATRIMONIALES	\$ 3.400,37	1%	\$ 4.006,26	1%
2	CUENTAS POR PAGAR SOCIOS/ACCIONISTA	\$ 4.160,00	1%	\$ 4.620,00	1%
2	OBLIGACIONES PRESTAMOS CORTO PLAZO	\$ 18.129,50	5%	\$ 9.082,81	2%
2	INTERESES OBLIGACIONES PRESTAMOS CORTO PLAZO	\$ 1.712,58	0%	\$ 461,49	0%
2	ANTICIPO A CLIENTES	\$ 20.929,54	6%	\$ 21.863,09	5%
2	CUENTAS POR PAGAR VARIOS	\$ 34.795,24	9%	\$ 37.381,58	8%
	TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 158.495,39	43%	\$ 263.980,03	56%
	TOTAL PASIVOS	\$ 158.495,39	43%	\$ 263.980,03	56%
3	PATRIMONIO NETO				
3	CAPITAL				
3	CAPITAL SOCIAL	\$ 167.400,00	45%	\$ 164.700,00	35%
3	RESERVAS	\$ 25.850,05	7%	\$ 27.340,89	6%
3	RESULTADOS	\$ 12.596,30	3%	\$ 14.087,14	3%
3	REVALUACIONES	\$ 4.174,31	1%	\$ 4.174,31	1%
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 210.020,66	57%	\$ 210.302,34	44%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 368.516,05	100%	\$ 474.282,37	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Activos: El Activo Corriente domina la estructura de recursos, pasando del 63,60% al 73,06%, por ello, se explica por la extrema concentración en Cuentas por Cobrar, que acumulan el 59,95% del total del balance en 2024 frente al 43,15% en 2023, además, con el fin de financiar esta cartera, la cooperativa sacrificó su disponibilidad de efectivo, bajando el peso de Bancos al 2,57%, y la participación relativa del Activo No Corriente descendió al 26,94%

Pasivos: El financiamiento con deuda a corto plazo, se incrementó de manera intensa, hasta expandirse y representar el 55,66% de la estructura total, en cuanto al financiamiento externo es la cuenta Proveedores, que se duplicó del 20,45% al 39,34% y se convirtió en la fuente de recursos ajenos más importante para sostener la operación.

Patrimonio: Los recursos propios de los socios perdieron un protagonismo notable en el balance cayendo del 56,99% al 44,34%. El Capital Social redujo su peso relativo del 45,43% al 34,73%. Esta pérdida del patrimonio frente al aumento de las deudas con proveedores confirma que la cooperativa incrementó significativamente su nivel de apalancamiento financiero.

Tabla 7. *Análisis vertical del Estado de Resultado Integral 2023- 2024 Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"*

COOPERATIVA LOS MANTAS ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL 1 DE ENERO DE 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024					
COD.	CUENTA	2023	ANALISIS VERTICAL 2023	2024	ANALISIS VERTICAL 2024
4	INGRESOS				
4	VENTA DE SERVICIOS NO GRAVADAS CON IVA	\$ 1.588.936,21	96%	\$ 1.267.604,01	96%
4	CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 34.065,00	2%	\$ 33.210,00	3%
4	INGRESOS VARIOS	\$ 29.684,43	2%	\$ 18.832,93	1%
4	INTERESES GANADOS	\$ 80,02	6%	\$ 382,01	0%
4	DONACIONES	\$ 1.299,00	0%	\$ 1.000,00	0%
		\$ 1.654.064,66	96%	\$ 1.321.028,95	0%
5	COSTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS				
5	COMPRA DE SERVICIOS	\$ 1.592.530,34	100%	\$ 1.269.934,06	100%
		\$ 1.592.530,34	100%	\$ 1.269.934,06	100%
6	GASTOS				
6	GASTO DE PERSONAL				
6	REMUNERACIONES	\$ 7.200,00	18%	\$ 7.680,00	15%
6	BENEFICIOS SOCIALES	\$ 1.350,00	3%	\$ 1.420,00	3%
6	APORTE IESS	\$ 877,58	2%	\$ 1.724,46	3%
6	PAGO DE DIETAS Y GASTOS REPRESENTACIÓN	\$ 8.061,39	20%	\$ 10.615,17	20%
6	OTROS GASTOS DE PERSONAL	\$ 82,68	0%	\$ 65,00	0%
6	GASTOS GENERALES Y SERVICIOS	\$ 422,98	1%	\$ 1.980,26	4%
6	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 1.072,35	3%	\$ 1.078,58	2%
6	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 649,74	2%	\$ 831,43	2%
6	SISTEMAS TECNOLÓGICOS	\$ 428,52	1%	\$ 428,52	1%
6	IMPUESTOS FISCALES	\$ 1.839,88	5%	\$ 2.318,69	4%
6	IMPUESTOS MUNICIPALES	\$ 1.001,91	3%	\$ 1.386,46	3%
6	ASAMBLEAS/JUNTAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIA	\$ 267,52	1%	\$ 490,27	1%
6	APORTES ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN	\$ 170,00	0%	\$ -	0%
6	DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	\$ 6.377,90	16%	\$ 6.377,90	12%
6	SERVICIOS BÁSICOS	\$ 1.579,60	4%	\$ 1.398,25	3%
6	OTROS GASTOS	\$ 400,00	1%	\$ 111,05	0%
6	GASTO DE ALIMENTACIÓN OFICINA	\$ 328,06	1%	\$ 440,09	1%
6	OTROS GASTOS OPERATIVOS	\$ 1.648,54	4%	\$ 2.528,87	5%
6	AGASAJOS ACCIONISTAS	\$ 3.466,39	9%	\$ 4.971,97	10%
6	GASTOS NO DEDUCIBLES	\$ 2.504,15	100%	\$ 5.967,66	12%
		\$ 39.729,19	100%	\$ 51.814,63	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Ingresos: Los intercambios mercantiles están prácticamente limitados a una sola fuente. La cuenta de Venta de Servicios No Gravados con IVA representa el 95,96% de los ingresos totales de la cooperativa en el año 2024, mientras que en 2023 esta proporción fue del 96,06%, poniendo de manifiesto una dependencia significativa de su principal actividad operativa, dejando una contribución marginal para otras fuentes como las Cuotas de Administración del 2,51% y los Ingresos Varios del 1,43%.

Costos de producción: La cuenta Compra de Servicios representa la totalidad de costos de producción y venta de la entidad, no obstante, cuando se compara directamente esta cuenta con el volumen de ventas, se detecta una estructura de costos muy alta, que consume una proporción importante de los ingresos operativos brutos de la cooperativa, afectando el margen neto desde su fundación.

Gastos: El pago de Dietas y Gastos de Representación es el mayor gasto, ya que representa el 20,49% del total de gastos de 2024, frente al 20,29% registrado en 2023, en cuanto a los salarios del personal, que constituyen el 14,82%, y la Depreciación de Activos Fijos, que representa el 12,31%, demuestran una estructura operativa estable en la que los gastos de representación y personal constituyen la mayor proporción de los recursos administrativos.

En conclusión, el análisis vertical realizado en la Cooperativa Los Mantas revela cambios significativos en la composición y estructura de su balance y estado de resultados durante el período 2023-2024, además, se observa una importante acumulación de recursos a corto plazo, donde el Activo Corriente representa el 73,06 % de la estructura del activo, encabezado por un 59,95 % en Cuentas por Cobrar. A su vez, el 95,96% de los ingresos operativos provienen de un solo tipo de servicios.

2.3.3. Aplicación de indicadores financiero

Con el fin de evaluar la liquidez y la eficiencia en la administración de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, se aplicaron indicadores financieros obtenidos a partir de la información contenida en los estados financieros del período objeto de estudio.

Tabla 8. Matriz de indicadores financieros

Indicador Financiero	Fórmula	2023	2024	VA	VR	Interpretación	Recomendación	Valor referencial
Liquidez Corrientes	Activos corrientes / Pasivos corrientes	1.48	1.31	-0.17	-11%	La cooperativa mantiene capacidad para cubrir sus obligaciones de corto plazo; sin embargo, el índice disminuyó respecto al año anterior, reflejando una reducción de la liquidez y un menor margen de seguridad financiera.	Fortalecer la recuperación de las cuentas por cobrar, mejorar el control de la cartera y optimizar la administración del capital de trabajo.	1,5 a 2,0 veces. Un índice mayor a 1 indica capacidad para cubrir obligaciones corrientes.
Apalancamiento	Activos totales / Patrimonio neto	1.75	2.26	0.51	29%	El incremento del indicador muestra un empleo más intensivo de recursos externos frente al patrimonio, lo cual eleva el grado de riesgo financiero de la cooperativa.	Se plantea la implementación de estrategias orientadas a fortalecer el patrimonio y disminuir la dependencia del financiamiento externo.	Una o dos veces. Los valores altos demuestran una mayor dependencia de terceros.
Rotación de cartera	Ventas o ingresos / Cuentas por cobrar	10.40	4.65	-5.76	-55%	La tasa de rotación de las cuentas por cobrar cayó de manera importante, lo cual evidencia una menor velocidad de recuperación de la cartera y menor eficiencia en la administración de cobranzas.	Se pondrán en marcha políticas de crédito y cobranza más estrictas, se realizará un seguimiento permanente de la cartera vencida y se fortalecerá el sistema de control interno.	Se elevó 8 veces al año. Un valor alto demuestra una recuperación eficaz del portafolio.

Periodo medio de cobranza	Cuentas por cobrar x 365 / Ventas o ingresos	35 días	78 días	43 días	12.3%	El tiempo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar aumentó de manera considerable, lo que afecta la disponibilidad de efectivo y reduce la liquidez de la cooperativa.	Revisar las políticas de crédito, realizar seguimiento continuo a los clientes y aplicar mecanismos de recuperación oportuna de la cartera.	30 a 45 días. Un menor período de cobro favorece la liquidez.
ROA (Retorno sobre activos)	Utilidad neta / Total de activos	5%	0.13%	-0.05	-97%	La rentabilidad generada por los activos disminuyó de forma significativa, evidenciando una baja eficiencia en la utilización de los recursos para generar utilidades.	Optimizar el uso de los activos, reducir costos y mejorar la gestión operativa y financiera para incrementar la rentabilidad.	Aumentado al cinco por ciento. Cuanto mayor sea el valor, mayor será la optimización en el uso de los activos.
ROE (Retorno sobre patrimonio)	Utilidad neta / Patrimonio	8.77%	0.29%	-0.08	-97%	La rentabilidad del patrimonio se redujo en forma considerable, lo que indica una menor generación de beneficios para los socios de la cooperativa.	Optimizar la rentabilidad mediante una adecuada gestión financiera, control de gastos y fortalecimiento de la recuperación de la cartera.	Superior al 10 %. Un mayor porcentaje representa un mejor rendimiento del patrimonio.

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga en Volquetas los Mantías (Estados financieros año 2023-2024)
Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Análisis general

La evaluación de los indicadores financieros muestra una caída en el desempeño financiero de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas 'Los Mantas', comparada con el período 2024, sin embargo, aunque la liquidez corriente se mantiene en un nivel que permite hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, esta disminuyó de 1,48 a 1,31 veces, lo cual evidencia una disminución en la capacidad de cumplir con sus compromisos inmediatos; asimismo, se detectó una fluctuación del 55% del indicador de rotación de cartera y un aumento en el tiempo promedio de cobranza de 35 a 78 días, lo cual refleja una recuperación más lenta de las cuentas por cobrar y una reducción del 29% en la disponibilidad de efectivo.

También se puede observar un aumento del apalancamiento, pasando desde un valor de 1,75 a un valor de 2,26, lo que indica que la cooperativa ha pasado a depender más de recursos externos para financiar sus operaciones, además, de forma análoga, los indicadores de rentabilidad, ROA y ROE, experimentaron una caída importante, reflejando la menor capacidad de generar rentabilidad con los activos y el patrimonio, estos resultados permiten conocer que, los resultados obtenidos demuestran la necesidad imperiosa de reforzar el control interno de las cuentas por cobrar mediante la implementación de políticas y procedimientos que permitan optimizar la recuperación de la cartera, mejorar la liquidez y contribuir a una administración financiera más eficiente.

2.3.4. Entrevista

En esta sección se aplicó una entrevista semiestructurada dirigida al administrador y al contador de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, con el propósito de obtener información relacionada con el control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la organización. Para el análisis e interpretación de las respuestas se consideraron los criterios y experiencias manifestados por los entrevistados de forma libre y objetiva; posteriormente, la investigadora realizó un análisis técnico de la información recopilada, contrastándola con los fundamentos teóricos y los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, permitiendo identificar las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión financiera de la cooperativa.

Tabla 9. Entrevista - Variable Control interno de las cuentas por cobrar

Pregunta	Gerente	Contador	Análisis
1. ¿Cómo maneja la Cooperativa las políticas de crédito? ¿Podrá describir si existen y cómo se aplica?	La cooperativa maneja políticas generales de crédito basadas en la experiencia con los clientes y el cumplimiento de pagos anteriores, aunque no se encuentran formalmente documentadas.	Se aplican criterios para otorgar crédito según el historial del cliente, pero no existe un manual que regule todo el proceso.	Se evidencia que la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas aplica criterios para el otorgamiento de créditos; sin embargo, la falta de políticas formalizadas limita el fortalecimiento del control interno de las cuentas por cobrar y puede afectar la liquidez.
2. ¿De qué manera se establecen los límites y plazos de pago para los clientes?	Se determinan en función del tipo de cliente, de la cantidad del servicio prestado y de la relación comercial existente.	Se consideran los acuerdos comerciales y la capacidad de pago del cliente.	Los límites y plazos se definen por criterios internos, pero la ausencia de lineamientos documentados puede dar lugar a inconsistencias en el manejo de cartera.
3. ¿Cómo define la Cooperativa sus objetivos en relación con la recuperación de cartera vencida?	El objetivo principal es recuperar a tiempo los valores que se encuentran pendientes, con el fin de mantener la liquidez de la cooperativa.	Se busca reducir la cartera vencida y evitar pérdidas por cuentas incobrables.	La cooperativa es consciente de la importancia de la recuperación de la cartera, pero requiere fortalecer los mecanismos de control interno, a fin de alcanzar ese objetivo de manera más eficiente.
4. ¿Cómo se realiza la supervisión de las actividades del área de crédito y cobranza?	La administración realiza una revisión periódica del estado de la cartera y un seguimiento de los casos pendientes.	Se examinan los informes de cuentas por cobrar y los libros contables.	La vigilancia actual permite un control parcial de la cartera, sin embargo, es imperiosa la necesidad de establecer controles sistemáticos y documentados que fortalezcan el procedimiento.
5. ¿Cómo evalúan la capacidad de pago de los clientes antes de otorgar crédito?	Se analiza el historial de transacciones financieras y la relación comercial que se ha tenido con el consumidor.	Se examina la información financiera actual del consumidor, así como su comportamiento en el pago.	La evaluación se realiza con base en criterios fundamentales, la aplicación de procedimientos técnicos podría disminuir la probabilidad de incumplimiento y optimizar el control interno.
6. ¿Cómo se lleva a cabo la supervisión del área de crédito y cobranza dentro de este proceso?	Se efectúan reuniones cuando existen retrasos importantes en la recuperación de cartera.	Se verifica periódicamente el estado de las cuentas por cobrar mediante reportes contables.	La supervisión se realiza de manera reactiva; por ello, es recomendable establecer controles preventivos y evaluaciones periódicas.
7. ¿Qué acciones aplica la Cooperativa cuando un cliente presenta retrasos en sus pagos?	Se contacta al cliente mediante llamadas y se buscan acuerdos de pago.	Se realizan notificaciones y seguimiento hasta recuperar los valores pendientes.	La cooperativa aplica acciones para recuperar la cartera; sin embargo, es conveniente fortalecer las políticas de cobranza para reducir la morosidad.

8. ¿Cómo influye la falta de análisis de indicadores de rentabilidad en el desempeño financiero de la empresa?	Limita la evaluación del desempeño financiero y dificulta la toma de decisiones oportunas.	Reduce la capacidad para medir la eficiencia en el uso de los recursos financieros.	La falta de análisis financiero limita la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a fortalecer la liquidez y la gestión administrativa.
9. ¿Cómo se establecen los límites de crédito para los clientes?	Se consideran el monto solicitado, el tipo de cliente y el historial de cumplimiento.	Se analiza la capacidad de pago y la experiencia comercial del cliente.	Los límites de crédito responden a criterios administrativos; sin embargo, es recomendable formalizar el procedimiento mediante políticas institucionales.
10. ¿Cómo se realiza el seguimiento periódico de las cuentas por cobrar?	Se revisan los saldos pendientes y se contacta a los clientes con obligaciones vencidas.	Se generan reportes contables para controlar la evolución de la cartera.	El seguimiento de la cartera contribuye a mejorar la recuperación de los recursos, aunque requiere mayor frecuencia y controles documentados.
11. ¿Cómo se gestionan los reportes sobre los valores pendientes de cobro?	La administración revisa los reportes para tomar decisiones relacionadas con la recuperación de la cartera.	Los reportes son elaborados desde el sistema contable y sirven como herramienta de control.	Los reportes facilitan el seguimiento de las cuentas por cobrar; no obstante, su análisis debe realizarse de forma permanente para fortalecer la toma de decisiones.
12. ¿Cómo se realizan las conciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar?	Se comparan los registros administrativos con los documentos de respaldo y los estados de cuenta.	Se realizan conciliaciones entre los registros contables y la documentación correspondiente para verificar los saldos.	Las conciliaciones permiten garantizar la confiabilidad de la información financiera y fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar, contribuyendo a una mejor gestión de la liquidez de la cooperativa.
13. ¿Cómo se gestionan las políticas orientadas al cuidado de la liquidez en la Cooperativa?	La cooperativa procura tener un control estricto de las entradas y salidas para poder disponer de recursos y cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma.	Se mantiene el flujo de dinero normal, y se pagan las obligaciones según la disponibilidad financiera.	Las respuestas evidencian que la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas cuenta con estrategias implementadas para proteger la liquidez, sin embargo, es indispensable formalizar políticas financieras que fortalezcan el control interno y la gestión de los recursos financieros.
14. ¿Cómo se incorpora el control de la liquidez dentro de los objetivos institucionales?	Se considera que la liquidez es fundamental para garantizar la continuidad de las operaciones y el pago de las obligaciones.	Dentro de la planificación financiera se espera tener niveles adecuados de liquidez para garantizar un funcionamiento eficaz de la cooperativa.	La supervisión de la liquidez es uno de los objetivos financieros de la cooperativa, pero requiere un monitoreo constante a través de indicadores que posibiliten una toma de decisiones oportuna.

15. ¿Cómo identifica la Cooperativa los factores que pueden generar problemas de liquidez?	Se revisan periódicamente los ingresos, gastos y el comportamiento de la cartera de clientes.	Se analizan los estados financieros y el nivel de cuentas por cobrar para detectar posibles riesgos de liquidez.	La identificación de los factores de riesgo se realiza mediante el análisis financiero; no obstante, es recomendable fortalecer los mecanismos de evaluación preventiva para minimizar posibles problemas de liquidez.
16. ¿Cómo analiza la Cooperativa el impacto de la morosidad en la liquidez?	Se revisa el retraso en los pagos y cómo este afecta la disponibilidad de efectivo para cubrir las obligaciones.	Se analizan los saldos vencidos y su incidencia en el flujo de efectivo y en la capacidad de pago de la cooperativa.	Ambas respuestas evidencian que la morosidad afecta directamente la liquidez de la cooperativa, por lo que resulta indispensable fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar y los procedimientos de recuperación de cartera.
17. ¿Qué tipos de planes o acciones se aplican cuando se presentan problemas de liquidez?	Se da prioridad a los pagos críticos, se optimiza la gestión de los cobros y se controlan los gastos operativos.	Se procedió a la reestructuración de los pagos y a la implementación de acciones para la recuperación de la cartera vencida en el menor tiempo posible.	La cooperativa aplica medidas correctivas para resolver los problemas de liquidez, pero lo más recomendable es crear planes preventivos que reduzcan la probabilidad de que se presenten estas situaciones.
18. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los índices de liquidez en la Cooperativa?	El equipo de gestión, con el objetivo de valorar la capacidad de pago de la cooperativa, revisa de forma periódica los indicadores financieros.	Con base en los estados financieros, la administración determina los indicadores de liquidez y los somete a análisis.	La monitorización de los indicadores financieros permite evaluar la condición económica de la cooperativa, por tanto, debe ser constante para fortalecer el proceso de toma de decisiones.
19. ¿Cómo se elaboran y utilizan los reportes de liquidez para la toma de decisiones?	La administración, luego de revisar los informes, evalúa la disponibilidad de recursos y diseña las operaciones financieras.	Los informes se elaboran con base en la información contable y financiera, y son esenciales para que la gerencia tome decisiones.	Los informes de liquidez son una herramienta fundamental para la gestión financiera, su revisión oportuna permite una mejor planificación y fortalece el control interno.
20. ¿Cómo se monitorea la disponibilidad de efectivo en la Cooperativa?	Se controlan continuamente los ingresos y gastos, verificando el saldo disponible para hacer frente a las obligaciones financieras.	Se hace una revisión diaria de las transacciones de efectivo y bancarias para conocer la disponibilidad de efectivo y planificar los pagos.	El seguimiento permanente del flujo de caja permite mantener un adecuado control de liquidez, sin embargo, la efectividad de este procedimiento está sujeta al adecuado manejo de la cartera de cuentas por cobrar y al fortalecimiento del control interno en la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas.

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Mantas"

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Análisis general

Las entrevistas realizadas al administrador y contador de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, dan cuenta que la entidad dispone de los procedimientos básicos para la gestión de cuentas por cobrar y el control de la liquidez, sin embargo, estos procesos no están totalmente formalizados y documentados, lo que limita su efectividad en materia de control interno.

También se comprobó que la recuperación de cartera depende mucho del monitoreo administrativo y contable, lo cual en algunos casos puede dar lugar a demoras en los pagos, evidenciado que esta situación impacta directamente en la disponibilidad de efectivo y en la capacidad de la cooperativa para hacer frente a tiempo a sus obligaciones financieras.

En líneas generales, los resultados obtenidos demuestran la necesidad de reforzar el control interno sobre las cuentas por cobrar mediante la implementación de políticas explícitas de crédito y cobranzas, y el uso de informes e indicadores financieros que permitan un control más eficaz, determinando que existe una relación directa entre la administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la cooperativa, por lo que es fundamental optimizar estos procesos para garantizar la estabilidad financiera de la cooperativa.

2.3.5. Checklist

En esta sección se presenta una lista de verificación aplicada a la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, con el objetivo de evaluar el nivel de cumplimiento de los componentes relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar y la gestión de la liquidez. Este instrumento permite identificar de manera objetiva si la cooperativa cuenta con políticas, procedimientos y controles adecuados en el manejo de la cartera de clientes y en la administración de sus recursos financieros. A partir de los resultados obtenidos en las entrevistas y la información institucional, se determina el nivel de cumplimiento de cada criterio establecido, lo que facilita el análisis de las fortalezas y debilidades del sistema de control interno implementado.

Tabla 10. Resultados de lista de verificación

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR			
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETA LOS MANTAS			
CRITERIO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR			
Componente 1: Ambiente de control			
¿Cuenta con políticas formales de crédito?		X	Existen criterios generales, pero no están formalmente documentados.
¿Existen límites y plazos de pago establecidos para los clientes?	X		Se establecen según el tipo de cliente y acuerdo comercial.
Componente 2: Establecimiento de objetivos			
¿Cuenta con objetivos para la recuperación de cartera vencida?	X		Se orienta a recuperar la cartera para mantener la liquidez.
Componente 3: Identificación de eventos (riesgos)			
¿Supervisan las actividades del área de crédito y cobranza?	X		La supervisión es periódica pero no estructurada.
Componente 4: Evaluación de riesgos			
¿Evalúa la capacidad de pago del cliente antes de otorgar crédito?	X		Se evalúa con base en experiencia e historial del cliente.
¿Supervisan las actividades del área de crédito y cobranza?	X		Se revisan reportes contables y cartera pendiente.
Componente 5: Respuesta al riesgo			
¿Toman acciones cuando un cliente presenta retrasos en sus pagos?	X		Se realizan llamadas y acuerdos de pago.
Componente 6: Actividades de control			
¿Establecen límites de crédito para los clientes?	X		Se establecen según tipo de cliente y monto del servicio.
¿Realiza seguimiento periódico a las cuentas por cobrar?	X		El seguimiento es periódico pero no constante.
Componente 7: Información y comunicación			
¿Dispone de reportes oportuno sobre los valores pendientes de cobro?	X		Se elaboran reportes contables para control interno.
Componente 8: Supervisión			
¿Realizan conciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar?	X		Se realizan conciliaciones entre registros y documentación de respaldo.
VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ			
Componente 1: Ambiente de control			
¿Existen políticas claras orientadas al cuidado de la liquidez?		X	Existen medidas generales, pero no políticas formalizadas.
Componente 2: Establecimiento de objetivos			

¿Los objetivos institucionales contempla el control de la liquidez?	X		Se busca mantener niveles adecuados de liquidez.
Componente 3: Identificación de eventos (riesgos)			
¿Identifica factores que pueden generar problemas en la liquidez?	X		Se analizan cartera, ingresos y egresos.
Componente 4: Evaluación de riesgos			
¿Analiza cómo la morosidad impacta la liquidez institucional?	X		Se reconoce que la morosidad reduce la liquidez.
Componente 5: Respuesta al riesgo			
¿Aplican planes de contingencia antes problemas de liquidez?	X		Se priorizan pagos y se intensifica la cobranza.
Componente 6: Actividades de control			
¿Existe seguimiento continuo a los índices de liquidez?	X		Se revisan indicadores financieros periódicamente.
Componente 7: Información y comunicación			
¿Los reportes de liquidez son claros y accesibles para la toma de decisiones?	X		Se elaboran reportes financieros para la administración.
Componente 8: Supervisión			
¿Monitorea de manera continua la disponibilidad de efectivo?	X		Se controla diariamente ingresos y egresos de efectivo.

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Manta"

Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Análisis general

La evaluación de la lista de verificación aplicada en la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas permite constatar que la entidad cumple en mayor medida con los procedimientos fundamentales relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar y la administración de la liquidez; no obstante, se observan la implementación de medidas operativas como la valoración del cliente, el monitoreo de la cartera, la generación de informes contables, las conciliaciones periódicas y el seguimiento del efectivo, lo que contribuye al desempeño financiero de la cooperativa.

Sin embargo, se identifican fallas importantes, especialmente en la falta de políticas crediticias formalmente documentadas y normas explícitas para la gestión de la liquidez, considerando que esta situación dificulta la estandarización de los procesos y puede crear riesgos en la gestión de la cartera, afectando la efectividad del control interno.

En líneas generales, el checklist demuestra que, si bien la cooperativa desarrolla ciertas prácticas de control, las mismas necesitan ser fortalecidas a través de la implantación de

políticas estructuradas y de procedimientos más sistemáticos, de tal modo, esto permitiría optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar, optimizar la liquidez y fortalecer el proceso de toma de decisiones financieras de la organización.

2.4. Triangulación de los resultados

La metodología de triangulación que se utilizó en este estudio permitió cotejar la información obtenida mediante entrevistas al administrador y contador de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, la aplicación de una lista de verificación bajo el enfoque de control interno, el estudio de los indicadores financieros de los períodos analizados y el análisis FODA institucional.

Estos instrumentos permitieron tener una visión integral de la situación del control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la cooperativa, identificando fortalezas, debilidades y efectos directos en la gestión financiera.

Al analizar los indicadores financieros se pudo observar una caída en la liquidez corriente, una baja en la rotación de cartera y un aumento del tiempo promedio de cobranzas, lo cual indica problemas para conseguir cobrar las cuentas por cobrar de forma puntual, además, los indicadores de rentabilidad disminuyeron, lo que se relaciona con la escasa disponibilidad de efectivo y la mala administración de cartera.

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, demuestran que la cooperativa cuenta con procedimientos básicos para el manejo del crédito y la cobranza, pero no están formalmente documentados, lo que limita la estandarización del control interno y origina debilidades en el seguimiento de la cartera de clientes.

De igual forma, la verificación realizada permitió constatar que, si bien existen actividades operativas de control como los registros contables, la supervisión y las conciliaciones, persisten deficiencias en la formalización de políticas de crédito, evaluación de riesgos y seguimiento sistemático de las cuentas por cobrar, lo cual afecta la eficiencia del control interno.

De forma complementaria, a través del análisis FODA se pudieron detectar fortalezas como la experiencia de la cooperativa en el rubro del transporte y la cartera de clientes que cuenta, así como debilidades relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar y la escasa aplicación de herramientas de control interno; asimismo, se identificaron oportunidades de

mejora a través de la implementación de políticas formales, así como amenazas externas como la competencia y la morosidad de los clientes.

Con los resultados de la triangulación se puede concluir que existe coherencia entre los distintos instrumentos aplicados, y se evidencia que las debilidades en el control interno de las cuentas por cobrar inciden directamente en la liquidez de la cooperativa, por lo tanto, se reafirma la necesidad de fortalecer los procesos de control interno, mejorar las políticas de crédito y cobranza y optimizar la gestión de la cartera a fin de garantizar una mayor estabilidad financiera institucional.

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Titulo

Diseño de un manual de control interno para la gestión de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas

3.2. Institución Ejecutora

Cooperativa de Transporte de carga en Volqueta "Los Mantas"

3.3. Beneficiarios

Los beneficiarios de la presente propuesta son principalmente la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, ya que a través de la implementación del plan de control interno de cuentas por cobrar se busca mejorar la liquidez, optimizar la gestión financiera y fortalecer la toma de decisiones.

De manera indirecta, también se benefician los socios de la cooperativa, debido a que una mejor administración de la cartera permitirá mayor estabilidad económica, cumplimiento oportuno de obligaciones y una mejora en la rentabilidad de la organización. Asimismo, los clientes de la cooperativa se benefician al contar con procesos más organizados y claros en la gestión de crédito y pagos, lo que mejora la relación comercial.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de control interno para la gestión de cuentas por cobrar que contribuya a mejorar la liquidez de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas.

3.4.2. Objetivos específicos

- Establecer procedimientos claros para el registro y control de las cuentas por cobrar.
- Mejorar el seguimiento y recuperación de la cartera de clientes.
- Reducir la morosidad mediante la aplicación de controles internos.
- Fortalecer la liquidez de la cooperativa a través de una mejor gestión financiera.

3.5. Factibilidad de la propuesta

Este planteamiento es factible ya que se basa en la realidad operativa y financiera de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, quien cuenta con los recursos humanos y administrativos necesarios para su ejecución, además, las acciones propuestas en el plan de control interno de cuentas por cobrar son fáciles de implementar y no requieren inversiones importantes, ya que se pueden desarrollar utilizando herramientas básicas como libros físicos o digitales (Excel) y con el apoyo del personal contable y administrativo.

Desde el punto de vista técnico, la propuesta es factible porque el personal de la cooperativa tiene competencias básicas de administración de cartera y control de pagos, lo que hace más fácil establecer los procesos de control, registro y cobranza, del mismo modo, las medidas sugeridas además se adaptan a la actual estructura organizativa, sin necesidad de realizar cambios complejos.

En cuanto a la viabilidad económica, la propuesta no genera gastos significativos, ya que se sustenta en el uso de recursos existentes en la cooperativa, garantizando así su viabilidad a largo plazo, sin embargo, desde una perspectiva operativa, en última instancia, la propuesta es pertinente porque satisface una necesidad concreta detectada en el estudio, orientada a optimizar la recuperación de cuentas por cobrar y a robustecer la liquidez institucional.

3.6. Descripción de la propuesta

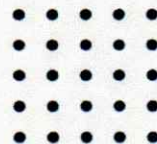
La propuesta en cuestión es la elaboración e implementación de un plan de control interno para la administración de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, con el fin de potenciar la liquidez y fortalecer la gestión financiera de la entidad.

El plan está orientado a establecer procedimientos estructurados y sistemáticos para registrar, controlar y supervisar las cuentas por cobrar, facilitando así la identificación oportuna de los títulos pendientes y de los clientes que posean deudas, además, se recomienda mantener registros de cartera actualizados, clasificar a los clientes según su nivel de cumplimiento y elaborar informes periódicos que faciliten la adopción de decisiones fundamentadas.

La propuesta, asimismo, plantea el establecimiento de políticas fundamentales de crédito y cobranza, tendientes a regular la provisión de servicios de crédito y mitigar el riesgo de incumplimiento, debiendo también incorporar medidas de monitoreo como notificaciones de pago, conciliaciones periódicas, supervisión continua de la cartera.

3.7. Desarrollo de la propuesta

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR
COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS**



COOPERATIVA DE TRANSPORTE
DE CARGA EN VOLQUETAS
LOS MANTAS

**MANUAL DE
CONTROL INTERNO**
PARA LA GESTIÓN DE LAS
CUENTAS POR COBRAR
PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN
VOLQUETAS **LOS MANTAS**



Un control eficiente hoy,
una **liquidez sólida** mañana.



MEJORA LIQUIDEZ
MEJOR FUTURO



**CONTROL
EFECTIVO**

Previene riesgos
y errores



**GESTIÓN
EFICIENTE**

Procesos claros y
ordenados



MEJOR COBRANZA

Recuperamos a tiempo,
crecemos juntos



**MAYOR
LIQUIDEZ**

Más recursos para
seguir avanzando



**MEJORA
CONTINUA**

Comprometidos con
la excelencia

ÍNDICE.

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL	32
2. INTRODUCCIÓN	32
3. OBJETIVOS	33
4. ALCANCE.....	33
5. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	34
6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	34
7. POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO	35
8. MATRIZ DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO	35
9. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	36
10. SIMBOLOGÍA	37
11. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR.....	38
11.1. Políticas generales.....	38
11.2. Políticas específicas.....	38
11.3. Funciones.....	39
12. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE COBRANZAS	41
12.1. Políticas generales.....	41
12.2. Políticas específicas.....	41
12.3. Funciones	42
13. PROCEDIMIENTO: CARTERA VENCIDA.....	44
13.1 Políticas generales.....	44
13.2. Políticas específicas.....	44
13.3. Funciones	45
14. BENEFICIOS ESPERADOS	47
15. CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA.....	47



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

Este manual tiene como propósito mejorar la administración de las cuentas por cobrar y fortalecer la liquidez de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, mediante la realización de actividades de manera sistemática, la designación de responsables y la creación de controles mensuales.

Este objetivo se cumplirá a través de actividades planificadas, roles bien definidos y controles periódicos que garanticen un adecuado seguimiento en la recuperación de cartera.

La propuesta busca establecer procedimientos orientados a optimizar la gestión de cuentas por cobrar, fomentar el cumplimiento oportuno de las obligaciones por parte de socios y clientes, disminuir la morosidad y reducir al mínimo el riesgo de impago, además, pretende fortalecer el sistema de control interno mediante mecanismos de supervisión, evaluación y vigilancia permanentes, que faciliten la pronta identificación de debilidades y la adopción de medidas correctivas.

2. INTRODUCCIÓN

La administración de las cuentas pendientes es un aspecto clave para asegurar la solidez financiera y la disponibilidad de fondos de la Cooperativa de Transporte de Carga en Volquetas Los Mantas, ya que facilita la supervisión del cumplimiento puntual de los compromisos financieros por parte de los miembros y clientes.

Garantizando así que haya recursos para llevar a cabo las actividades operativas y administrativas, así, tras llevar a cabo una evaluación en la cooperativa, se detectaron fallas en los procesos de control interno vinculados a la gestión y recaudación de las cuentas por cobrar.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

Se evidenció la ausencia de políticas bien definidas, un seguimiento inadecuado de los saldos vencidos, demoras en la recuperación de montos pendientes y la carencia de sistemas de supervisión que faciliten la evaluación del cumplimiento de las tareas establecidas.

Estas deficiencias han afectado de manera directa la liquidez y la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna.

3. OBJETIVOS

a. Objetivo General.

Fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar mediante la implementación de procedimientos administrativos y financieros que permitan mejorar la recuperación de cartera, reducir la morosidad y optimizar la liquidez de la cooperativa.

b. Objetivos específicos.

- Toda prestación de servicio a crédito deberá registrarse inmediatamente.
- Todo cliente deberá contar con historial o evaluación previa antes de otorgar crédito.
- Se establecerán plazos máximos de pago de 30 a 45 días.
- Ningún crédito será otorgado sin autorización del administrador.
- Las cuentas por cobrar serán revisadas de forma semanal.
- Se deberá realizar seguimiento permanente a clientes morosos.
- Todo cobro deberá contar con respaldo documental o comprobante.

4. ALCANCE

El presente manual aplica al área de contabilidad y administración de la cooperativa, específicamente en:

- Gestión de cuentas por cobrar
- Otorgamiento de crédito a clientes
- Seguimiento de cartera vencida
- Cobranza y recuperación de valores
- Registro contable de créditos otorgados



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

5. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión.

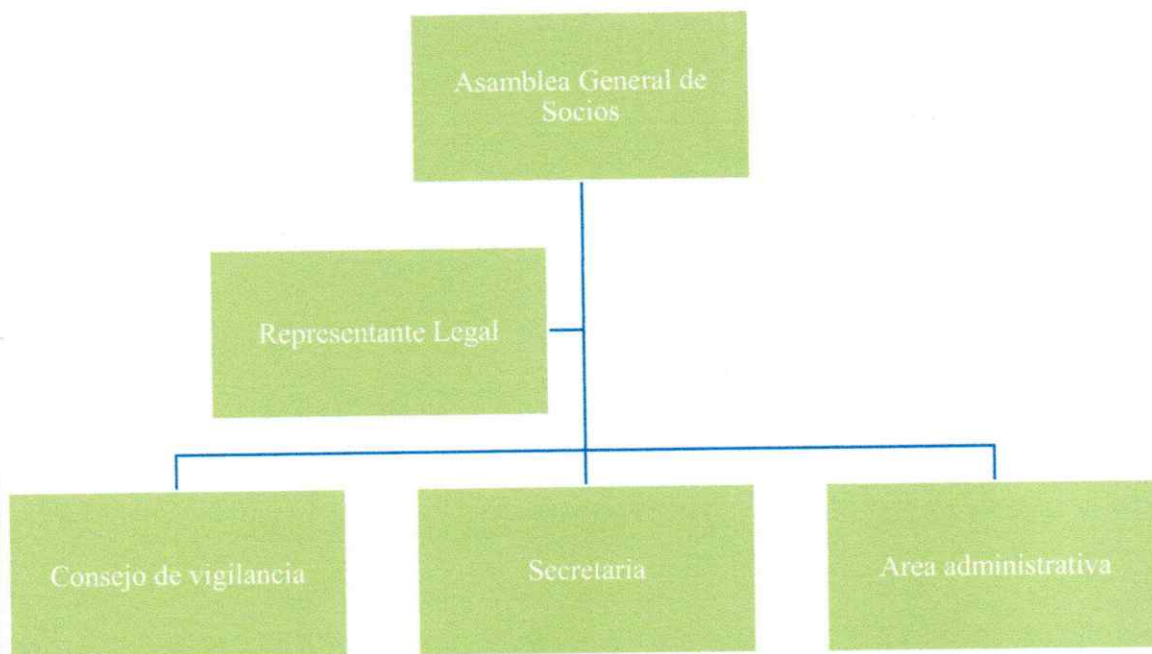
Brindar servicios de transporte terrestre de carga en volquetas con altos estándares de seguridad, eficiencia y responsabilidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante un trabajo coordinado entre nuestros socios, contribuyendo al desarrollo económico, social y productivo de la provincia de Manabí y del país.

Visión.

Ser una cooperativa líder en el transporte de carga pesada en la región Costa del Ecuador, reconocida por la calidad de sus servicios, innovación, compromiso con la seguridad vial, responsabilidad social y desarrollo sostenible de sus asociados y clientes.

6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Ilustración 4: Organigrama empresarial





COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

7. POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- Toda prestación de servicio a crédito deberá registrarse inmediatamente.
- Todo cliente deberá contar con historial o evaluación previa antes de otorgar crédito.
- Se establecerán plazos máximos de pago de 30 a 45 días.
- Ningún crédito será otorgado sin autorización del administrador.
- Las cuentas por cobrar serán revisadas de forma semanal.
- Se deberá realizar seguimiento permanente a clientes morosos.
- Todo cobro deberá contar con respaldo documental o comprobante.

8. MATRIZ DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO

Proceso	Riesgo identificado	Control propuesto	Responsable	Frecuencia	Indicador
Otorgamiento de crédito	Créditos a clientes no confiables	Evaluación previa del cliente	Contador	Cada solicitud	% créditos aprobados correctamente
Registro de cuentas por cobrar	Información incompleta	Registro diario en sistema o Excel	Contador	Diario	100% registros actualizados
Seguimiento de cartera	Atraso en pagos	Control semanal de clientes morosos	Contador	Semanal	% cartera vencida
Cobranza	Incumplimiento de pagos	Llamadas y recordatorios de pago	Administrativo	Permanente	Reducción de morosidad
Conciliación de cartera	Diferencias en registros	Conciliación contable mensual	Contador	Mensual	Diferencias = 0

Fuente: Cooperativa de Transporte en Carga Pesada "Los Manta"
Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

9. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

a. Control de cuentas por cobrar

- Hay que llevar un registro diario de los servicios que se presten a crédito.
- Comprobar las fechas de vencimiento de cada cliente.
- Producción de informe semanal sobre cartera en liquidación.
- Informar a la administración sobre los clientes que tengan deuda.

b. Control de cobranza

- Emitir recordatorios antes de que venza el pago.
- Realizar llamadas a clientes que están atrasados.
- Establecer acuerdos de pago en caso de morosidad.
- Continuar hasta que la deuda se recupere en su totalidad.

c. Control de cartera vencida.

- Comparar registros contables con cartera real.
- Verificar pagos realizados vs. registrados.
- Ajustar diferencias detectadas inmediatamente.

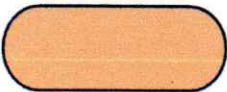
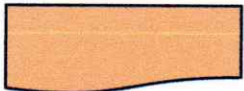
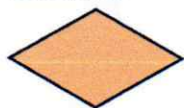
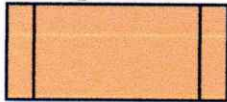
d. Indicadores de evaluación

- Recuperación de cartera $\geq 85\%$ mensual
- Reducción de cuentas vencidas $\geq 20\%$
- Registro de cuentas por cobrar actualizado 100%
- Cumplimiento de seguimiento de cartera 100%
- Conciliación sin diferencias $\geq 98\%$



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

10. SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	FUNCIÓN
Inicio/fin 	Indica el inicio y fin de un proceso
Proceso 	Representa una actividad o tarea que debe ejecutarse
Documento 	Indica generación, recepción o uso de un documento
Decisión 	Punto donde se debe tomar una decisión con base en una condición.
Entrada o Salida 	Entrada o salida de información de un Sistema.
Subproceso 	Proceso contenido dentro de otro mayor
Línea de Flujo 	Indica la dirección del proceso.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

11. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR

Objetivo.

Definir el método para gestionar las cuentas por cobrar, así mismo llevar un seguimiento oportuno a los clientes y asegurar la recuperación efectiva de la cartera, a través de registros actualizados, acciones de cobranzas y procesos de conciliación.

Responsables.

- ✚ Gerente general
- ✚ Contador
- ✚ Asistente administrativo
- ✚ Responsable de crédito y cobranza

11.1. Políticas generales.

- ✚ Registrar todos los servicios o ventas realizados a crédito cada día.
- ✚ Asegurarse de que la información sobre los clientes esté siempre al día.
- ✚ Hacer un seguimiento adecuado de las cuentas que están próximas a vencer y las que ya han vencido.
- ✚ Cada acción relacionada con la cobranza debe ser documentada en el sistema.
- ✚ Llevar a cabo conciliaciones cada mes entre los registros contables y la cartera.
- ✚ Informar de manera oportuna cualquier discrepancia o falta que se encuentre.

11.2. Políticas específicas.

- ✚ Se generará un informe sobre cuentas pendientes cada semana.
- ✚ Los clientes en atraso obtendrán avisos tanto antes como después de la fecha de pago.
- ✚ Cada pago realizado necesita ser registrado.
- ✚ Las diferencias encontradas en las conciliaciones deberán ser ajustadas de inmediato.
- ✚ Ningún crédito será aprobado sin evaluación previa del área contable.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

11.3. Funciones.

a. Responsabilidades del Gerente General

- ✓ Supervisar el cumplimiento del procedimiento de control.
- ✓ Autorización de iniciativas específicas para recuperar cuentas.
- ✓ Evaluar de manera regular los indicadores.
- ✓ Decidir acerca de situaciones de gran demora en los pagos.

b. Responsabilidades del Contador

- ✓ Anotar diariamente las cuentas pendientes de cobro.
- ✓ Crear informes sobre las cuentas en mora.
- ✓ Efectuar las conciliaciones financieras.
- ✓ Notificar a la dirección acerca de la situación de las cuentas por cobrar.

c. Responsabilidades del Asistente Administrativo

- ✓ Dar seguimiento a los plazos de entrega.
- ✓ Comunicarse con los clientes para recordarles sus responsabilidades.
- ✓ Registrar las acciones de cobro que se han llevado a cabo.
- ✓ Revisar la información sobre los pagos que se han recibido.

d. Responsabilidades del encargado de cobranza

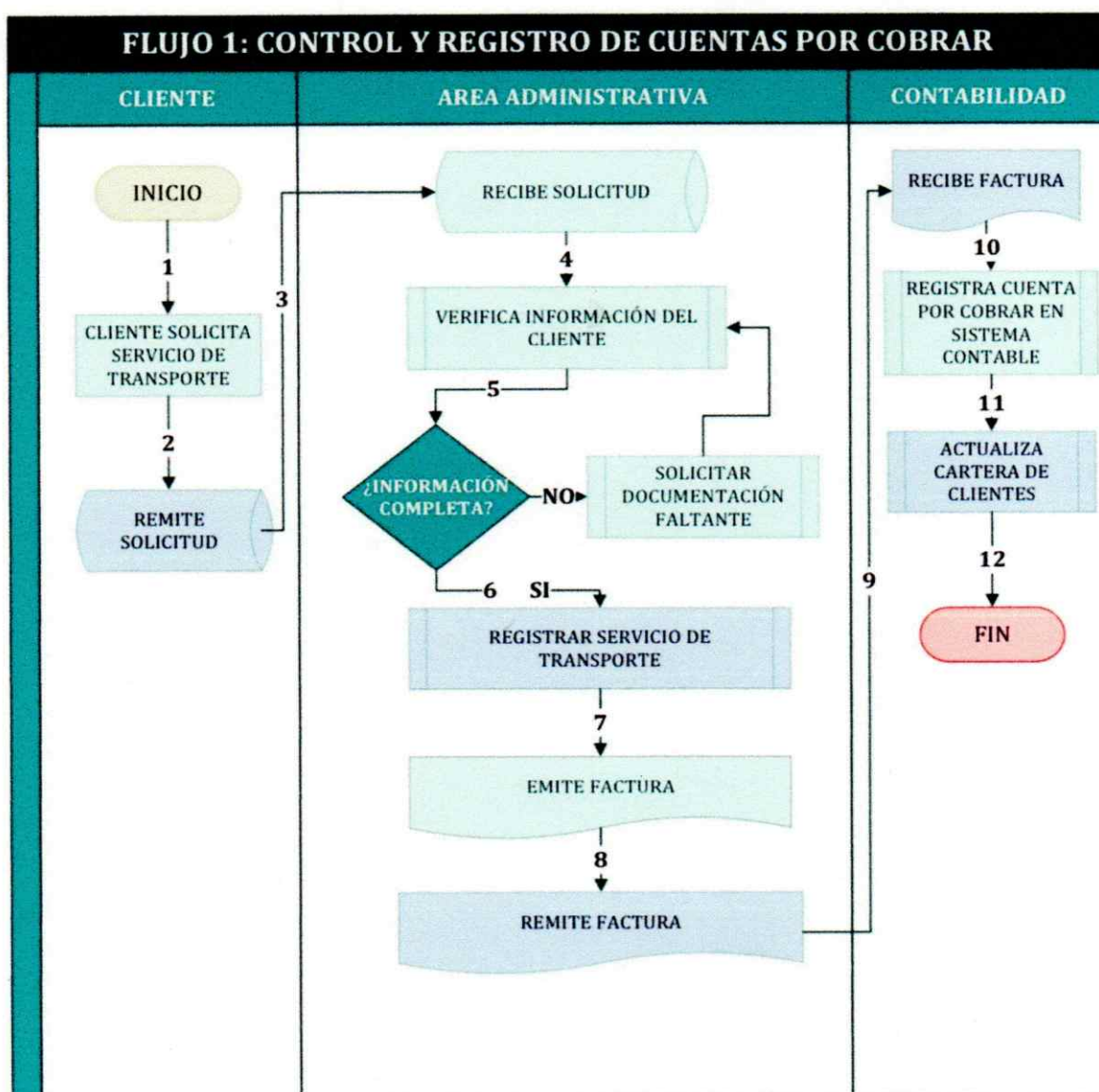
- ✓ Actualizar constantemente la base de datos.
- ✓ Dar seguimiento oportuno a los clientes nuevos
- ✓ Dar seguimiento a los compromisos de pago adquiridos por los clientes hasta la cancelación total de la deuda.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

Ilustración 5

Diagrama de flujo de control y registro de cuentas por cobrar.



Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli

Revisado por: Ing. Juan Carlos Cevallos Hoppe

Aprobado por: Ing. Erick Calderero Villagómez



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

12. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE COBRANZAS

Objetivo.

Asegurar la recuperación rápida de las deudas pendientes mediante la supervisión constante de los clientes, el envío de recordatorios y la implementación de estrategias de cobranza de acuerdo a las políticas establecidas en la cooperativa.

Responsables.

- ✚ Responsable de cobranza
- ✚ Contador

12.1. Políticas generales

- ✚ La gestión de cobranza tiene que llevarse a cabo de forma puntual, respetuosa y de acuerdo a las políticas
- ✚ El encargado de cobranza debe realizar un monitoreo constante de las cuentas que están por vencer y las que ya han vencido.
- ✚ Cada acción de cobranza ejecutada debe ser documentada como prueba del monitoreo realizado.
- ✚ Los ingresos recibidos tienen que ser registrados de inmediato en los libros contables.
- ✚ A gerencia se le notificará sobre los casos de impago que necesiten medidas especiales para su recuperación.

12.2. Políticas específicas.

- ✚ La persona encargada de las cobranzas mandará avisos de pago antes y después de que venza el plazo.
- ✚ El Contador confirmará los pagos realizados y ajustará el estado de cuenta de cada cliente.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

- ✚ El Cliente tiene la responsabilidad de seguir las fechas de pago acordadas o notificar de manera oportuna cualquier problema que impida cumplir con su obligación.
- ✚ Cualquier pacto de pago deberá estar registrado y contar con el seguimiento adecuado.
- ✚ La alta dirección dará su autorización sobre las medidas administrativas o legales en situaciones de incumplimiento repetido.

12.3. Funciones

a. Responsabilidades del encargado de cobranzas

- ✓ Realizar un chequeo periódico de la lista de clientes.
- ✓ Gestionar la recaudación de fondos que están por vencer y los que ya han vencido.
- ✓ Se llamará a los clientes para recordarles sus pagos pendientes.
- ✓ Documentar cada una de las acciones de cobranza realizadas.
- ✓ Elaborar informes sobre la situación de la cartera y dar aviso de los casos de impago.

b. Responsabilidades del contador.

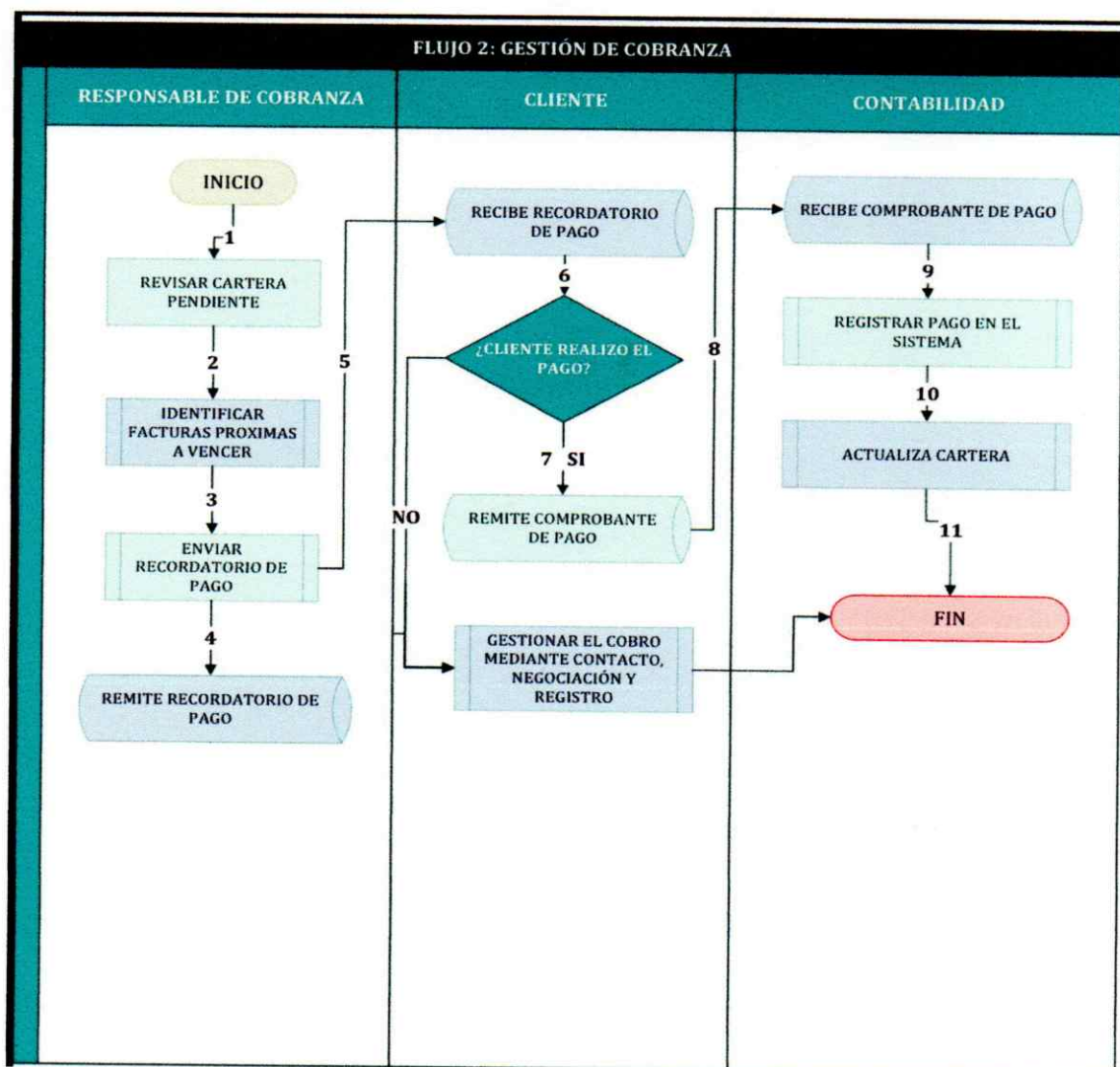
- ✓ Controlar los pagos que han hecho los compradores.
- ✓ Registrar en el sistema financiero las transacciones financieras.
- ✓ Cambiar la situación de las cuentas que están a la espera de pago.
- ✓ Realizar la conciliación de la lista de clientes con los apuntes contables.
- ✓ Informar las diferencias que se han detectado a lo largo del procedimiento.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

Ilustración 6

Diagrama de flujo de Gestión de Cobranza



Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli
Revisado por: Ing. Juan Carlos Cevallos Hoppe
Aprobado por: Ing. Erick Calderero Villagómez.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

13. PROCEDIMIENTO: CARTERA VENCIDA.

Objetivo

Definir el proceso para gestionar y supervisar la cartera vencida, a través de la detección de clientes en atraso, la implementación de medidas de recuperación y la vigilancia constante de las cuentas por cobrar, con el objetivo de disminuir la tasa de impago y mejorar la liquidez de la compañía.

Responsables.

- ✚ Responsable de Cobranza
- ✚ Contador
- ✚ Gerente General
- ✚ Asesor Jurídico

13.1 Políticas generales.

- ✚ El encargado de cobranzas revisara periódicamente las cuentas para adoptar las medidas necesarias para su recuperación.
- ✚ El contador será responsable de actualizar los registros financieros de las cuentas por cobrar y generar informes.
- ✚ Detalladamente, documentación y respaldo con la evidencia correspondiente.
- ✚ El Gerente debe analizar los casos de incumplimiento de pago que puedan significar un riesgo económico para la organización.
- ✚ El Asesor Legal sólo podrá intervenir una vez finalizadas todas las etapas del cobro administrativo y con la autorización del gerente..

13.2. Políticas específicas.

- ✚ La lista de deudas se revisará regularmente para detectar cuentas que tengan pagos atrasados.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

- ✦ El Encargado de Cobranza llevará a cabo un monitoreo constante de los clientes en mora y registrará cada acción realizada.
- ✦ El Contador llevará a cabo una reconciliación de los pagos recibidos y actualizará la condición de las cuentas por cobrar.
- ✦ El director general dará el visto bueno para implementar acciones excepcionales destinadas a recuperar las deudas cuando los métodos habituales no funcionen.
- ✦ El Asesor Legal evaluará la posibilidad de iniciar acciones legales para la recuperación de las deudas y proporcionará las recomendaciones necesarias.

13.3. Funciones

a. Responsable de cobranzas

- ✓ Detectar y supervisar las cuentas con plazos de pago atrasados.
- ✓ Mantener un seguimiento constante de los clientes con deudas.
- ✓ Implementar las acciones necesarias para recuperar los saldos de acuerdo con las normativas de la organización.
- ✓ Documentar cada una de las actividades de recaudación realizadas.
- ✓ Crear reportes regulares sobre la situación de las cuentas por cobrar.

b. Responsable del Asesor jurídico.

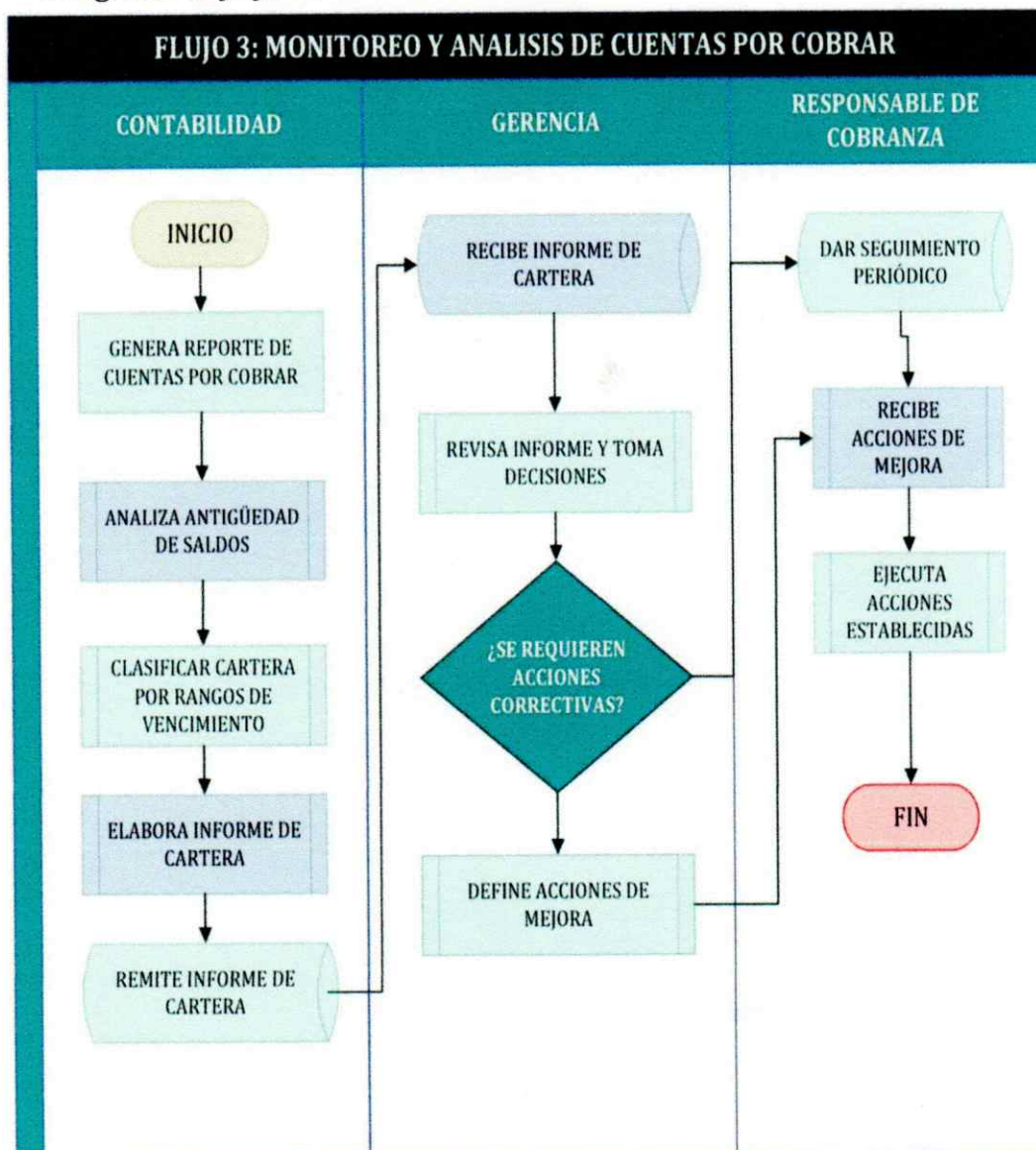
- ✓ Analizar los archivos de los clientes con cuentas por cobrar complejas.
- ✓ Orientar a la empresa sobre las posibles acciones legales para la recuperación de deudas.
- ✓ Elaborar y valorar la documentación legal exigida para los procedimientos de recobro.
- ✓ Defender a la empresa en los trámites legales o no legales pertinentes.
- ✓ Informar a la Dirección General sobre el estado y los resultados de los procesos legales entablados.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

Ilustración 6

Diagrama de flujo de Gestión de Cobranza



Elaborado por: Delgado Demera Angie Nayeli
Revisado por: Ing. Juan Carlos Cevallos Hoppe
Aprobado por: Ing. Erick Calderero Villagómez



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA EN VOLQUETAS LOS MANTAS

14. BENEFICIOS ESPERADOS

Administrativos

- ✦ Fortalecimiento del control interno
- ✦ Definición clara de funciones y responsabilidades
- ✦ Mejor coordinación entre áreas involucradas.
- ✦ Mayor eficiencia en la gestión administrativa.

Financieros.

- ✦ Disminución de la cartera vencida
- ✦ Recuperación oportuna de las cuentas por cobrar
- ✦ Incremento del flujo de efectivo
- ✦ Mejora de los indicadores de liquidez
- ✦ Reducción del riesgo de incobrabilidad

Estratégicos.

- ✦ Mejor toma de decisiones gerenciales.
- ✦ Información financiera confiable y oportuna
- ✦ Fortalecimiento de la sostenibilidad institucional
- ✦ Incremento de la confianza de socios y clientes.

15. CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA

Se establecerá el Manual de Control Interno para la administración de cuentas por cobrar, con el fin de reforzar los procesos de crédito, cobranza y recuperación de cartera en la Cooperativa de Transporte de Carga en Volqueta “Los Mantas”, además, la aplicación de políticas, procedimientos, responsables y mecanismos de seguimiento, permitirá mejorar el control interno, optimizar la recuperación de cuentas, disminuir los niveles de morosidad y consolidar la liquidez.

4. CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de transporte de carga en volquetas “Los Mantas” evidenció que los niveles de riesgo asociados al control interno de las cuentas por cobrar son moderados, debido a la insuficiente aplicación de mecanismos de control sistemático, lo cual incide en la demora de los cobros y afecta la gestión financiera de la sociedad.
- La aplicación de los indicadores financiero demostró una disminución en la liquidez de -0,11%, una reducción significativa en la rotación de cartera del 55%, un incremento de 43 días en el período medio de cobranza y una deficiencia en los indicadores de rentabilidad ROA y ROE del 97%, debido a la falta de políticas y procedimientos formalizados para la gestión de crédito y cobranza.
- La propuesta de un manual de control interno permitirá fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar, mejorar la administración financiera y optimizar el uso de los recursos de la cooperativa, contribuyendo a su estabilidad y sostenibilidad económica.

5. RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos y al plan de control interno propuesto, se recomienda a la cooperativa de transporte en carga de volqueta "Los Mantas", lo siguiente:

- Es necesario que la sociedad formalice y estandarice los procedimientos relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar, con el fin de mejorar la organización, el seguimiento y la recuperación oportuna de la cartera de clientes.
- Implementar el manual de control interno para la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de estandarizar los procesos de créditos y cobranza, mediante capacitaciones mensuales al responsable de esta área, en la aplicación de procedimientos establecidos en el manual, promoviendo el cumplimiento de políticas y el fortalecimiento del control interno.
- Mejorar el cumplimiento de las normas y procedimientos contables a través de la implementación de un sistema estructurado de control interno, que garantice el registro adecuado y confiable de las cuentas por cobrar, con el fin de adaptarlo a las necesidades de la cooperativa y asegurar una mejora continua en la gestión de las cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. (2024). Auditoría financiera como herramienta para la gestión administrativa del control interno de una empresa de Retail PYME en la ciudad de México. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Almeida, J., Mayorga, M., & Naranjo, F. (2025). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez en empresas comerciales de Santo Domingo, Ecuador. Revisión sistemática. . *Revista UGC*, 214-220.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Barreto. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Castillo, Morales, & Espinoza. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6981
- Dávila, S., Mendoza, L., & Morales, Y. (2021). La gestión en las cobranzas y la liquidez en el área de tesorería de la empresa Conagas S.A.C. Callao, Perú: Universidad Nacional del Callao. .
- Enríquez, N., & Guerrero, A. (2023). Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la empresa Action Grown en la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Polo del conocimiento*, 96-117.
- Espinales, J., Macias, J., & Cevallos, J. (2021). Financiamiento y las acciones estratégicas en el proceso de toma de decisiones . *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria*, 9-14.

- Gualavisi, L., Simbaña, J., Reyes, A., & Torres, R. (2025). Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez: Caso Importadora Adrián CÍA. LTDA, Cantón La Maná 2024 . *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa* , 77-96.
- Hidalgo, Romero, & Briones. (2023). La importancia del control interno y su incidencia en los procesos contables de las Pymes. *Revista ULEAM Bahía Magazine:(UBM)*, 4(7). https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/380
- Ibañez, L., & Sosa, J. (2021). Control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020 . Perú: Universidad César Vallejo.
- Loor, M., Párraga, S., & Sornoza, J. (2024). Internal control and administrative management: An empirical study applied to SMEs in the canton of Manta Ecuador. *Revista De Gestão*, 1-12.
- López, M. (2022). Innovaciones en el control interno para cuentas cobrar en pymes: un enfoque desde la digitalización. *Revista de Contabilidad y Finanzas Moderna*, 11-34.
- Medina, M., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., & Martel, C. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Ordoñez, A. (2025). Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, método y diseños. *Revista Sociedad y Tecnología*, 335-357.
- Pazo, E., & Zapata, J. (2022). La gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de las empresas textiles del distrito de la Victoria 2019-2020. San Martín de Porres, Perú : Repositorio Universidad San Martín de Porres.
- Perea, A., Cerón, A., Figueroa, J., & Cerón, H. (2021). *Métodos teóricos de la investigación*. Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Ramírez, I. (2022). *Auditoría interna y su Incidencia en la Rentabilidad de las empresas, Perú*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Ramírez, M., Mera, A., & Palacios, L. (2021). Evaluación de sistemas de control por voz en ámbito automotriz. Perspectivas de vanguardia. *Polo de conocimiento*, 474-495.

- Rios. (2023). *Evaluación de los sistemas y herramientas de control interno para la prevención del fraude*. Horizon Nexus Journal: <https://horizonnexusjournal.editorialdoso.com/index.php/home/article/view/22>
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 15(82), 1-26.
- Romero, R., Huiza, D., Ancaya, M., Barrios, S., & Berrio, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Puno, Perú: Editorial IDICAP Pacífico.
- Sanchez. (2022). Análisis del control interno en el área de almacén basado en la metodología del Coso II, en la Corporación Industrial Ronny SAC-ciudad de Trujillo-periodo 2018. *Alicia Concyted*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_d4e4a949888e9eefe2a0441d3757e2e9
- Torres. (2024). *El control interno y los tiempos de control: previo, continuo y posterior: una introspección a las nuevas tecnologías*. Torrossa: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5831122>
- Vega, Y. (2022). Análisis del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa MADELANCA C.A. Cabimas - Venezuela. *Concordia*, 19-30.
- Yáñez, D. (2025). Razones Financieras de Liquidez en las medianas empresas comerciales del sector Conocoto, en el período 2016-2021. *Journal Scientific MRQ Investigar*, 1-32.
- Zayas, Cedeño, & Gamba. (2024). Perfeccionamiento del control interno en el sistema empresarial ecuatoriano. *Revista Transdisciplinaria De Estudios Sociales Y Tecnológicos*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.58594/rtest.v4i1.99>
- Mineira y Vera Solorzano, M. (2020). Métodos de investigación. Recuperado el 15 de noviembre de 2025, de <https://drive.google.com/file/d/1vI7S1dPpkES8zUwyfenm0Jn6PmzAsKMÓ/vie>