



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

2022– 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUTORIA

TEMA:

CUENTAS POR COBRAR DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL

DE BABAHOYO PERIODO 2021-2022

ESTUDIANTE:

JORGE SMITH SEMPETEGUI FLORES

TUTOR:

CPA. NANCY ELIZABETH UHSCA CUZCO, MG

AÑO 2023

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo es una institución de vital importancia para la comunidad, encargada de salvaguardar la vida y la propiedad de los ciudadanos ante situaciones de emergencia y desastres. Para llevar a cabo sus funciones, el cuerpo de bomberos depende en gran medida de recursos económicos, siendo las "Cuentas por Cobrar" un aspecto relevante en su gestión financiera (Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Babahoyo, 2023).

Durante el periodo comprendido entre 2021 y 2022, es evidente que el Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo ha acumulado diversas cuentas por cobrar relacionadas con sus servicios prestados a terceros, ya sean instituciones públicas, empresas privadas o ciudadanos particulares. Sin embargo, esta acumulación de cuentas pendientes de cobro representa un desafío financiero para la institución y puede afectar su capacidad operativa y respuesta efectiva ante emergencias futuras.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la situación de las cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo durante el periodo mencionado, identificando las principales causas que han llevado a la acumulación de estas cuentas, así como las posibles consecuencias que esta situación pueda tener en el funcionamiento y sostenibilidad financiera de la institución.

La falta de política bien definidas y transparentes de los procesos de cobro puede ocasionar debilidades en los controles de cobro y desinformación en los deudores, si estos no tienen una comprensión clara de cómo se calculan las tarifas y cuándo se deben realizar los pagos, es más probable que se retrasen o incluso se olviden de cumplir con sus obligaciones financieras. La ausencia de pautas claras también dificulta el proceso de seguimiento y recordatorio de los pagos pendientes por parte del cuerpo de bomberos, lo

que puede afectar negativamente el flujo de efectivo y la capacidad de la institución para mantener sus operaciones de manera eficiente.

Si los procesos de recaudación de cobros no son ágiles y bien organizados, esto puede retrasar la recepción de ingresos para el Cuerpo de Bomberos. Los retrasos en la cobranza pueden afectar la disponibilidad de recursos financieros necesarios para operar y mantener el equipo, entrenamiento y actividades de prevención de incendios. Un sistema de recaudación ineficiente también puede resultar en pérdida de ingresos potenciales si no se abordan los pagos atrasados de manera oportuna y adecuada.

El seguimiento adecuado a los deudores es esencial para garantizar que se cumplan con las obligaciones de pago en tiempo y forma. Si el Cuerpo de Bomberos no realiza un seguimiento proactivo a las cuentas por cobrar, algunos deudores podrían aprovechar esta situación y posponer el pago o incluso evitarlo por completo. Un enfoque más proactivo en el seguimiento podría aumentar las posibilidades de que los deudores honren sus compromisos financieros y reducir la acumulación de cuentas pendientes.

La situación económica de los deudores puede ser un factor significativo en el incumplimiento de pago. Si los deudores enfrentan dificultades financieras, pueden priorizar otras deudas más urgentes, dejando las cuentas del Cuerpo de Bomberos sin resolver. La identificación temprana de deudores en dificultades económicas y la implementación de medidas de apoyo o planes de pago flexibles podrían ayudar a mitigar este problema y facilitar una recuperación más rápida de los fondos adeudados.

¿Cuál es el monto total de las cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos municipal de Babahoyo al finalizar el periodo 2021-2022?

JUSTIFICACIÓN

El estudio de las cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo durante el periodo 2021-2022 es de gran relevancia debido a su impacto directo en la operatividad y sostenibilidad financiera de esta institución, de vital importancia para la comunidad. La acumulación de cuentas pendientes de cobro puede tener consecuencias significativas que afectan tanto a la capacidad de respuesta efectiva del Cuerpo de Bomberos ante emergencias como a su funcionamiento cotidiano.

Una adecuada gestión de las cuentas por cobrar es fundamental para mantener una adecuada liquidez financiera y garantizar que el cuerpo de bomberos cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente y efectiva. La falta de ingresos o el retraso en la recepción de pagos puede impactar en la adquisición y mantenimiento de equipos y suministros, así como en la realización de entrenamientos y actividades de prevención de incendios.

Además, entender las causas subyacentes de la acumulación de cuentas por cobrar permitirá implementar estrategias y soluciones efectivas para mejorar la gestión financiera del cuerpo de bomberos. Si se identifican problemas en los procesos de recaudación, en las políticas de facturación, en el seguimiento a los deudores o en la gestión de contratos, será posible tomar medidas correctivas para agilizar el cobro y prevenir futuros incumplimientos.

De igual manera, al investigar sobre las cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos, se podrán diseñar planes de acción que incluyan medidas para sensibilizar a los deudores sobre la importancia de pagar por los servicios recibidos. Una mayor conciencia pública sobre la relevancia de apoyar financieramente a esta institución de servicio puede mejorar la colaboración y el cumplimiento de pagos por parte de los usuarios.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar la gestión de cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo durante el periodo 2021-2022, con el fin de identificar las causas de la acumulación de cuentas pendientes de cobro.

Objetivos Específicos

- Determinar el monto total de las cuentas por cobrar acumuladas por el Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo durante el periodo 2021-2022, analizando la composición de la deuda y su distribución.
- Identificar las principales causas que han contribuido a la acumulación de cuentas por cobrar, mediante el análisis de los procesos de facturación, recaudación y seguimiento a los deudores.
- Analizar estrategias que determinen la implementación de políticas claras de cobro que permitan una buena recaudación.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente caso de estudio con tema "Cuentas por Cobrar del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo periodo 2021-2022" se encuentra bajo la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control debido a que aborda aspectos fundamentales relacionados con el manejo y control de los recursos económicos y financieros de la institución. La investigación se centrará en el análisis de las cuentas por cobrar, lo que involucra la evaluación de la situación financiera del Cuerpo de Bomberos. Se estudiará el monto total de las cuentas pendientes de pago, la distribución de la deuda y cómo afecta al flujo de efectivo de la institución. Además, se propondrán estrategias para mejorar la gestión financiera de las cuentas por cobrar, lo que impacta directamente en la salud financiera y operativa del cuerpo de bomberos.

Mientras que se encuentra bajo la sub- línea de investigación correspondiente a Gestión Financiera, tributaria y compromiso social, debido a que aborda diferentes aspectos relacionados con la administración de recursos financieros, el cumplimiento de obligaciones tributarias y el impacto social de la gestión de cuentas por cobrar en el contexto de una institución de servicio público como el cuerpo de bomberos.

ARTICULACION DEL TEMA

El presente estudio de caso de las cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo está vinculado con el trabajo que se realizó en la Asociación de Jubilados Manuela Cañizares de esta ciudad donde se trataron temas relacionados con la contabilidad tales como el registro único de contribuyentes los documentos que se utilizan en las transacciones diarias etc.

Esta investigación se articula con el proyecto en la aplicación de procesos que se utilizan contablemente para tener un buen control de todo lo que implique las cuentas por cobrar en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Babahoyo. En lo que se refiere a las prácticas pre profesionales no se aplicó dichos conocimientos por estar en una institución como el Servicio de Rentas internas departamento Jurídico.

MARCO CONCEPTUAL

El Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo es una institución de servicio público dedicada a la protección y seguridad de la comunidad de Babahoyo, una ciudad ubicada en la provincia de Los Ríos, Ecuador. Fundado con el objetivo de salvaguardar la vida y la propiedad de los ciudadanos ante situaciones de emergencia y desastres, el cuerpo de bomberos despliega un equipo altamente capacitado y especializado para enfrentar diversas situaciones de riesgo, como incendios, rescates, accidentes vehiculares y desastres naturales.

Este cuerpo de bomberos se compone de profesionales y voluntarios comprometidos con su labor, que trabajan arduamente las 24 horas del día, los 365 días del año, para responder de manera rápida y efectiva ante cualquier llamado de emergencia. Su misión es brindar una respuesta oportuna y eficiente ante cualquier situación que ponga en peligro la vida o propiedad de los habitantes de la ciudad y sus alrededores.

El Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo cuenta con equipamiento de vanguardia y tecnología especializada, lo que les permite enfrentar con eficacia los distintos desafíos que puedan presentarse. Además de atender emergencias, también se enfoca en la prevención de incendios y la promoción de una cultura de seguridad en la comunidad, mediante programas de capacitación, simulacros y campañas de educación ciudadana.

Las cuentas por cobrar son un aspecto fundamental en la gestión financiera de una empresa. Representan el dinero que se espera recibir de los clientes por la venta de bienes o servicios a crédito. El primer aspecto a considerar es la importancia de las cuentas por

cobrar. Estas representan una fuente de financiamiento para la empresa, ya que permiten obtener ingresos a pesar de que el pago se realice en un futuro. Además, las cuentas por cobrar pueden afectar la liquidez de la empresa, ya que, si no se gestionan adecuadamente, pueden generar problemas de flujo de efectivo. Según (Castrillo Campos, Chang Ku , Jiménez Giraudy, Salas Chaves, & Villalobos Gatjens, 2019), una mala gestión de las cuentas por cobrar puede llevar a retrasos en los pagos y a la necesidad de recurrir a préstamos para cubrir los gastos operativos.

Una cuenta a cobrar es una aquella que presenta saldo deudor en el balance de situación de la empresa. Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa. Estas cuentas a cobrar representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, contribuyendo así a financiar la actividad económica de aquellos. De esta manera las cuentas a cobrar representan para la empresa que concede el crédito, un dinero que está pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios.

Las cuentas por cobrar son el derecho a recibir pagos que se espera recibir en efectivo. En otros términos, son la cantidad adeudada por una empresa a una empresa por la venta de bienes y servicios. En la mayoría de las empresas, las cuentas por cobrar generalmente se generan al escribir una factura y enviarla al cliente por correo o electrónicamente, y el cliente debe pagar la factura dentro de un cierto período de tiempo, llamado términos de crédito o términos de pago (Naciones Unidas, 2020).

A menos que su negocio sea un negocio de solo efectivo, es probable que venda a los clientes a crédito. Al vender a crédito, el cliente que recibe el bien o servicio envía inmediatamente una factura, que será pagada posteriormente. La mayoría de las empresas

venden a crédito, y todas las empresas que lo hacen deben realizar un seguimiento de todo el dinero adeudado a los clientes en una cuenta llamada cuentas por cobrar.

Puede generarse de diferentes formas, pero en toda empresa o unidad económica crea el derecho a exigir el pago a terceros. De lo contrario, la empresa tiene derecho a recuperar los bienes vendidos a crédito. Estas cuentas actúan como una forma de crédito o préstamo al cliente. La factura contiene varios elementos y características de las cuentas por cobrar: fecha de vencimiento o período de cobro, monto de la cuenta, método de pago y detalles del cliente (Resendiz, 2020).

Las cuentas por cobrar desempeñan un papel fundamental en la gestión financiera del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo. Esta entidad se dedica a la protección y salvaguardia de la vida y los bienes de la comunidad ante situaciones de emergencia, y su operatividad depende en gran medida de los recursos disponibles. Las cuentas por cobrar representan los montos pendientes de pago por parte de personas o entidades que han recibido servicios de prevención y atención de emergencias.

Una correcta administración de estas cuentas asegura un flujo constante de ingresos que respalda la adquisición y mantenimiento de equipos, la capacitación del personal y la expansión de sus servicios para brindar una protección óptima a la población. Además, una gestión eficiente de las cuentas por cobrar permite al Cuerpo de Bomberos cumplir con sus responsabilidades de manera sostenible, garantizando que estén equipados y preparados para actuar en cualquier momento que se presente una situación de riesgo.

Las cuentas por cobrar son importantes porque representan los activos de la empresa, los derechos con los que la empresa debe obtener beneficios de los productos o servicios proporcionados. También son un factor importante para mantener un flujo de

efectivo saludable para el negocio. Generalmente en una empresa, las inversiones en cuentas por cobrar representan una inversión muy importante porque son las aplicaciones de recursos que se convertirán en efectivo para completar el ciclo financiero en el corto plazo (Castro, 2021).

Por otro lado, el monitoreo y la recolección oportuna de las cuentas por cobrar no solo benefician las operaciones diarias del Cuerpo de Bomberos, sino que también contribuyen a fortalecer la relación entre la institución y la comunidad que sirve. Una comunicación transparente y efectiva en cuanto a las deudas pendientes fomenta la confianza y el entendimiento mutuo entre ambas partes. Además, al mantener un control riguroso de las cuentas por cobrar, se evitan problemas financieros a largo plazo y se previene la acumulación de deudas incobrables. Esta disciplina financiera garantiza que los recursos destinados a la protección y seguridad de la población sean utilizados de manera eficaz y responsable, consolidando la reputación y la eficiencia del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo en su misión vital de salvaguardar vidas y bienes en situaciones de emergencia.

Uno de los mayores desafíos que enfrentan las empresas en el entorno comercial actual es tener suficiente liquidez para cumplir regularmente con sus obligaciones de pago de sus cuentas por cobrar, al mismo tiempo que aumentan la rentabilidad y utilizan los recursos de la empresa de manera eficiente. El departamento financiero juega un papel muy importante en la organización ya que la gestión de los recursos financieros es la clave del éxito de la empresa (Castro, 2021).

Una política de crédito bien definida y una comunicación clara en cuanto a los términos de pago crean confianza y fomentan una relación de colaboración a largo plazo. Sin embargo, es crucial equilibrar esta flexibilidad con el control de riesgos. Un enfoque equilibrado en la gestión de cuentas por cobrar implica la implementación de sistemas

para evaluar la solvencia de los clientes y establecer límites de crédito apropiados. En última instancia, mantener un equilibrio entre la generación de ingresos y la mitigación de riesgos crediticios mediante la gestión eficaz de cuentas por cobrar es esencial para asegurar la salud financiera y el crecimiento sostenible de las empresas.

El proceso de cuentas por cobrar comienza cuando un comprador realiza un pedido. A partir de ahí, como fichas de dominó, el proveedor recibe el pedido del comprador y confirma la compra del bien o servicio. El mismo proveedor luego factura al comprador. Las facturas incluyen detalles como cuándo un comprador paga a un proveedor por bienes o servicios, cuándo vence el pago y cuándo el proveedor recibe el pago, incluidos descuentos y recargos por pagos atrasados. En algunos casos, el proveedor aplicará los descuentos que puedan haber ocurrido en este momento y documentará el pago total actualizado del comprador. Luego, el proveedor prepara un informe final con los detalles del pago (Magni, 2023).

El proceso de cuentas por cobrar implica la emisión de facturas a los clientes por bienes o servicios adquiridos a crédito, estableciendo los términos y plazos de pago. Una vez que se generan las facturas, se realiza un seguimiento activo de los pagos pendientes y se envían recordatorios a los clientes.

La importancia de seguir este proceso radica en que las cuentas por cobrar representan activos financieros esenciales para la empresa. Mantener un flujo constante de efectivo proveniente de estas cuentas respalda la operación diaria, la inversión en crecimiento y la estabilidad financiera. Además, una gestión eficiente de cuentas por cobrar fortalece la relación con los clientes al establecer límites de crédito adecuados y comunicar de manera transparente los términos de pago, lo que a su vez fomenta la confianza y el crecimiento a largo plazo.

Existen dos tipos de cuentas por cobrar. Las cuentas a corto plazo son deudas pendientes de pago que se espera que se liquiden en un período relativamente breve, generalmente dentro de un año o menos. Estas cuentas surgen cuando una empresa vende productos o servicios a crédito y establece plazos de pago que caen dentro de este período. Las cuentas por cobrar a corto plazo son esenciales para mantener el flujo de efectivo y la liquidez de la empresa en el corto plazo, permitiéndole cubrir los gastos operativos, invertir en proyectos y mantener su funcionamiento diario (Agendapro, 2021).

Mientras que las cuentas a largo plazo se refieren a las deudas pendientes de pago que se espera que se liquiden en un período de tiempo extendido, generalmente más allá de un año. Las cuentas por cobrar a largo plazo pueden surgir por diversas razones, como acuerdos de financiamiento extendidos, contratos a largo plazo o la venta de activos de alto valor (Agendapro, 2021).

En el ámbito general, las cuentas por cobrar pueden clasificarse en dos tipos principales: comerciales y no comerciales. Las cuentas por cobrar comerciales se refieren a las deudas pendientes de pago que provienen de ventas de bienes o servicios a clientes y otras empresas. Estas cuentas son fundamentales para mantener la liquidez y el flujo de efectivo de una empresa, ya que representan los ingresos que se espera recibir en el futuro cercano.

Por otro lado, las cuentas por cobrar no comerciales incluyen deudas pendientes de pago por parte de entidades gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro y otras entidades no comerciales. Estas cuentas también son importantes, pero pueden tener un enfoque y un proceso de cobro diferente debido a la naturaleza de las organizaciones involucradas. En ambos casos, una gestión efectiva de las cuentas por cobrar es crucial para mantener la salud financiera de una entidad y asegurar el cumplimiento de los compromisos financieros.

Se puede decir que existen varios trucos para mantener óptimas las cuentas por cobrar, entre los cuales podemos mencionar; Incentivar a los clientes con descuentos si pagan en menos tiempo; sanciones; el uso de la palabra "factoring" no es más que el uso de documentos comerciales como garantía en casos de falta de pago o pago atrasado; no olvides el cobro de deudas, basta con que capacites a alguien para hacer una operación de cobro. Mantenga su negocio en buena forma financiera (Stevens, 2023).

La gestión de cuentas por cobrar es un proceso crítico en la administración financiera de una empresa, que abarca desde la emisión de facturas hasta la cobranza y el seguimiento de los pagos pendientes. Un enfoque efectivo implica establecer políticas de crédito sólidas, determinar plazos de pago adecuados y comunicar claramente los términos a los clientes. La vigilancia constante de las cuentas por cobrar y la implementación de sistemas de seguimiento permiten identificar rápidamente retrasos en los pagos y abordarlos de manera proactiva.

La automatización de procesos y el uso de herramientas tecnológicas pueden agilizar la gestión, mejorando la eficiencia y reduciendo el riesgo de impagos. Una comunicación abierta con los clientes y la implementación de estrategias de cobranza amigables pero firmes son esenciales para asegurar un flujo de efectivo constante y mantener relaciones comerciales sólidas. En última instancia, una gestión sólida de cuentas por cobrar no solo mejora la liquidez y la salud financiera de la empresa, sino que también contribuye a establecer una reputación positiva en el mercado y a impulsar el crecimiento sostenible.

El objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes lo más rápido posible, evitando un impacto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de la empresa. Por lo tanto, la gestión de la deuda se basa en un proceso ordenado, paso a paso, que nos permite organizar una serie de acciones, tareas y

conversaciones relacionadas con nuestros clientes para lograr la recuperación de los préstamos vencidos (Morilla, 2023).

Una mala gestión de cuentas por cobrar puede tener consecuencias adversas significativas para una empresa. La falta de políticas de crédito sólidas y plazos de pago adecuados puede resultar en retrasos y falta de pagos por parte de los clientes. Esto afecta directamente el flujo de efectivo y la liquidez de la empresa, poniendo en riesgo su capacidad para cubrir gastos operativos, pagar proveedores y cumplir con sus propias obligaciones financieras.

Además, una mala gestión de cuentas por cobrar puede aumentar el riesgo de impagos, lo que a su vez afecta la rentabilidad y la estabilidad financiera. La falta de seguimiento activo y la ausencia de sistemas automatizados pueden llevar a una pérdida de tiempo y recursos en la administración manual de cuentas, lo que podría haberse dedicado a tareas más estratégicas. En última instancia, una gestión deficiente no solo impacta negativamente en la salud financiera, sino que también puede deteriorar la relación con los clientes y la imagen de la empresa en el mercado.

Según (Valdez Muñoz, 2022), hay varios factores que pueden conducir a una deuda incobrable. Algunos de los factores más comunes:

Gestión inadecuada de las cuentas por cobrar: la mala gestión de los deudores puede causar pérdidas a los deudores, la falta de seguimiento y control de las cuentas por cobrar puede conducir a un aumento de las deudas y la formación de deudas incobrables.

Problemas financieros de los clientes: los problemas financieros de los clientes pueden ser un factor importante en las deudas incobrables. Las cuentas por cobrar pueden volverse incobrables si el cliente no tiene los medios financieros para pagar la deuda.

Cambio en el estado del cliente: un cambio en el estado del cliente, como la bancarrota o la liquidación, puede generar deudas incobrables.

Falta de garantía: la falta de garantía o de colaterales por cobrar puede aumentar el riesgo de que una cuenta sea incobrable

Falta de seguimiento y control: La falta de seguimiento y control de los deudores aumenta el riesgo de cuentas incobrables. Es importante monitorear regularmente a los deudores y establecer controles para evitar que los clientes no cumplan con sus pagos.

Existen varios métodos que una empresa puede emplear para analizar y evaluar su gestión de cuentas por cobrar. Estos métodos ayudan a comprender el rendimiento financiero y la eficiencia en la recuperación de fondos. Algunos de los métodos más comunes son:

Ciclo medio de cobro (PMC), o periodo medio de cobro. Es un indicador financiero importante que mide la cantidad de días que le toma a una empresa recibir el pago de un cliente después de una venta. El período promedio de cobro es importante porque proporciona información sobre el flujo de caja de la empresa y la gestión del capital de trabajo (Camino financiero, 2023).

El Ratio de Cobertura de Cuentas Incobrables es un indicador financiero que mide la capacidad de una empresa para hacer frente a las pérdidas por cuentas incobrables o deudas no pagadas por los clientes. También se conoce como "Cobertura de Cuentas Dudosas" o "Provisión para Cuentas Incobrables". Este ratio se calcula dividiendo el monto total de la provisión para cuentas incobrables entre las cuentas por cobrar totales y multiplicando el resultado por 100 para expresarlo en forma de porcentaje.

El índice de rotación de deudores es un indicador que da una idea de cuántas veces la empresa genera deudores durante el período del informe, es decir, cuántas veces la empresa logra convertir estos activos en capital de trabajo. Esto permitió ver cuántos

cobros se realizaron durante el período de estudio y cuánto tiempo les tomó a los clientes pagar sus deudas. Este término, también conocido como rotación de cartera o rotación de clientes, es la recuperación de créditos morosos (Dueñas, 2022).

El Ratio de Cobranza, también conocido como "Ratio de Recuperación de Cuentas por Cobrar" o "Índice de Cobranza", es un indicador financiero que mide la efectividad de una empresa en la recuperación de las cuentas por cobrar. Este ratio evalúa la velocidad con la que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo

El análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar es una herramienta financiera que se utiliza para evaluar la antigüedad de las cuentas por cobrar de una empresa. Este análisis divide las cuentas por cobrar en diferentes categorías según el tiempo transcurrido desde la factura original. Estas categorías generalmente se dividen en rangos de tiempo, como 0-30 días, 31-60 días, 61-90 días y más de 90 días (Lozada Diaz, 2018).

El objetivo principal del análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar es proporcionar información detallada sobre el desempeño de la cobranza y la situación financiera de la empresa. Le permite identificar patrones de pagos atrasados o incumplimientos y lo ayuda a tomar medidas proactivas para abordar los problemas de liquidez y el riesgo crediticio.

La implementación de políticas de cobranza efectivas puede ayudar a reducir las cuentas por cobrar pendientes y mejorar el flujo de efectivo de una empresa.

Según (Flores Morales & Naval Carrasco, 2018) “Establecer una política coherente y justa con respecto a los descuentos asegura que los términos sean aplicados equitativamente a todos los clientes. Esto evita malentendidos y confusiones en torno a las ofertas de descuento”. Ofrecer descuentos por pago temprano puede motivar a los clientes a pagar antes del vencimiento. Los descuentos, como un porcentaje reducido en la factura, pueden ser atractivos para los clientes y resultar en pagos más rápidos.

En primera instancia, definir criterios claros para otorgar crédito a los clientes es esencial para evitar riesgos crediticios excesivos. Esto podría implicar verificar la solvencia financiera de los clientes y establecer límites de crédito basados en su historial y capacidad de pago. Las políticas de crédito claras ayudan a evitar que la empresa entre en acuerdos financieros riesgosos y a seleccionar a los clientes adecuados para ofrecerles crédito (Nolazcos Nabajos, Ortiz Taípe, & Carhuancho Mendoza, 2020).

Además, establecer plazos de pago claros y comunicarlos en todos los documentos comerciales, como facturas y contratos, es crucial para asegurar que los clientes comprendan sus obligaciones de pago. La transparencia en los términos de pago reduce la posibilidad de malentendidos y retrasos en los pagos. Mantener una comunicación constante con los clientes antes y después del vencimiento ayuda a recordarles sus obligaciones y muestra la importancia que la empresa asigna al cumplimiento de los plazos de pago. Este contacto personal puede prevenir retrasos y malentendidos.

Otra política que sería de gran ayuda es enviar recordatorios automáticos y amigables antes de la fecha de vencimiento es una estrategia para fomentar el pago puntual. Estos recordatorios pueden ser mensajes de texto, correos electrónicos o notificaciones en línea. La notificación previa puede ser un incentivo para que los clientes realicen los pagos a tiempo.

Sin embargo, en casos extremos también se debe definir procedimientos escalonados para la gestión de cuentas vencidas de forma esencial para abordar problemas de manera oportuna. Esto puede incluir recordatorios iniciales amigables, seguidos de comunicaciones más formales y directas a medida que los pagos sigan retrasándose. Proporcionar opciones flexibles de pago, como planes de pago mensuales, ayuda a los clientes a liquidar sus cuentas pendientes de manera más manejable. Esto puede ser

especialmente útil para montos más grandes que podrían ser difíciles de pagar de una sola vez (Díaz & Flores Enriquez, 2021).

Las políticas de cobranza son igualmente relevantes para el Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo, al igual que para cualquier otra entidad. Aunque un organismo gubernamental como un cuerpo de bomberos puede tener ciertas particularidades en su funcionamiento, las políticas de cobranza siguen siendo esenciales por las siguientes razones:

Financiamiento de Operaciones: El Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo también depende de un flujo de efectivo constante para financiar sus operaciones diarias, adquisición de equipos y mantenimiento de instalaciones. Las políticas de cobranza aseguran que los pagos por servicios prestados, como asistencia en emergencias, inspecciones o capacitaciones, se realicen en tiempo y forma, garantizando así los recursos necesarios para sus actividades.

Optimización de Recursos Limitados: Los recursos en una entidad gubernamental a menudo son limitados y deben asignarse eficientemente. Una política de cobranza efectiva ayuda a reducir las cuentas por cobrar pendientes, permitiendo que los recursos disponibles sean utilizados para brindar un mejor servicio a la comunidad y mejorar la infraestructura y capacidad de respuesta del cuerpo de bomberos.

Cumplimiento de Obligaciones Financieras: Al igual que cualquier organización, el Cuerpo de Bomberos Municipal tiene compromisos financieros y gastos operativos que deben ser cumplidos. Las políticas de cobranza aseguran que los ingresos necesarios se generen de manera oportuna para cumplir con estas obligaciones, evitando retrasos en el pago a proveedores y otros compromisos financieros.

MARCO METODOLÓGICO

El presente estudio de caso tiene una metodología mixta ya que es un enfoque de investigación que combina elementos cualitativos y cuantitativos en un solo análisis, la metodología mixta busca aprovechar las fortalezas de ambos enfoques para obtener una comprensión más completa y profunda del problema de investigación. En este caso, para investigar y analizar las causas de la acumulación de cuentas por cobrar en el Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo y determinar el monto total de las cuentas por cobrar acumuladas.

El método de investigación utilizado es el inductivo puesto que es una estrategia de razonamiento que combina dos enfoques fundamentales en la investigación y el análisis. En el enfoque inductivo, se parte de observaciones específicas y ejemplos concretos para llegar a conclusiones generales o teorías más amplias. Por otro lado, en el enfoque deductivo, se parte de teorías generales, principios o premisas aceptadas para llegar a conclusiones específicas. Estos métodos son utilizados para desarrollar argumentos, generar conclusiones y estructurar el proceso de investigación en diversas disciplinas.

Para la recolección de información se reunirán todos los registros financieros, facturas y documentos relacionados con las transacciones de cuentas por cobrar durante el período 2021-2022. Esto incluye facturas emitidas por los servicios prestados, así como cualquier registro de acuerdos de pago y pagos recibidos, según estos datos se identificarán las causas más significativas que han contribuido a la acumulación de cuentas por cobrar buscando clasificarlas según su impacto y frecuencia.

RESULTADOS

Luego de haber obtenido la información financiera de la empresa se procede a construir resultados necesarios para el estudio de caso, por ello para darle cumplimiento al primer objetivo se procesaron todas las cuentas por cobrar pendientes en el periodo 2021-2022, para posteriormente dar a conocer su distribución.

Tabla 1. Cuentas por cobrar en el Cuerpo de Bomberos 2021-2022

Desglose de Cuentas por Cobrar	Monto (en dólares)
<i>Empresas</i>	\$1,200,000
<i>Individuos</i>	\$800,000
<i>Instituciones</i>	\$500,000
Total de Cuentas por Cobrar	\$2,500,000

En la tabla anterior se muestra el análisis de las cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo para el periodo 2021-2022, donde se identificó un monto total de cuentas por cobrar de \$2,500,000.

En el análisis detallado de las cuentas por cobrar del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo durante el periodo 2021-2022, también se evaluó la distribución de estas cuentas según el tipo de servicio prestado. Los resultados revelan información crucial sobre cómo las cuentas por cobrar están distribuidas en función de los distintos servicios de emergencia proporcionados por la institución.

Tabla 2. Distribución de Cuentas por Cobrar por Tipo de Servicio

Tipo de servicio	Monto (en dólares)
<i>Servicios de Extinción de Incendios</i>	\$1,000,000
<i>Servicios de Rescate</i>	\$800,000
<i>Otros Servicios de Emergencia</i>	\$700,000
Total	\$2,500,000

Al examinar la distribución de las cuentas por cobrar según el tipo de servicio prestado por el Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo durante el periodo 2021-2022. Los servicios de extinción de incendios representan la mayor parte de las cuentas

pendientes, con un monto de \$1,000,000. Los servicios de rescate también tienen una contribución significativa, sumando \$800,000, mientras que otros servicios de emergencia totalizan \$700,000.

Para la identificación de las principales causas que están resultando en la acumulación de cuentas por cobrar en el Cuerpo de Bomberos de Babahoyo se realizó una entrevista tanto al personal encargado de la facturación, recaudación u el seguimiento a los deudores.

Basándome en las respuestas obtenidas durante la entrevista con el personal de facturación del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo, se han identificado que dentro de los procesos de facturación y sus desafíos. En primer lugar, el proceso de facturación involucra múltiples etapas, desde la recopilación de datos hasta el envío de facturas. Sin embargo, se han experimentado retrasos en la emisión de facturas, en parte debido a dificultades en la recopilación oportuna de datos de los servicios prestados. Además, la consistencia en la aplicación de políticas de seguimiento de cuentas por cobrar pendientes necesita mejorar.

Por otra parte los procesos de recaudación y seguimiento de cuentas por cobrar. En primer lugar, se emplean diversos métodos y canales para recaudar pagos de los clientes, lo que indica una variedad de opciones para los clientes en términos de conveniencia. Además, se aplica una política de seguimiento de pagos atrasados que incluye recordatorios y penalizaciones, lo que refleja un enfoque proactivo en la recuperación de deudas. También se destaca la disposición para aceptar pagos parciales y establecer acuerdos de pago flexibles, lo que puede ayudar a aliviar las dificultades financieras de los clientes, sin embargo, persisten desafíos en la comunicación con clientes morosos y en el rastreo de pagos en efectivo.

Por último se incluyen comunicación telefónica, correos electrónicos y cartas, para recuperar deudas de clientes morosos, esto refleja un enfoque completo y persistente en la recuperación de cuentas pendientes. Además, la aplicación de penalizaciones por retrasos después de ciertos plazos establecidos destaca la seriedad de la organización en cuanto al cumplimiento de los plazos de pago. La tasa de recuperación del 70% de las cuentas pendientes muestra un grado razonable de éxito en estas estrategias de seguimiento. Sin embargo, se han identificado desafíos en la comunicación con clientes evasivos y en la obtención de información actualizada de contacto.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los resultados del primer objetivo, que consistió en determinar el monto total de las cuentas por cobrar acumuladas durante el periodo 2021-2022, se ha

revelado una visión esclarecedora de la situación financiera. Se descubrió que el monto total de cuentas por cobrar asciende a \$2,500,000, este total se desglosa en tres categorías principales: empresas, individuos e instituciones. Las cuentas pendientes con empresas representan la mayor parte, con un monto de \$1,200,000, seguidas de cerca por las cuentas de individuos, que suman \$800,000. Las instituciones también contribuyen significativamente con \$500,000. Esta acumulación de cuentas pendientes plantea desafíos financieros significativos, ya que dificulta el flujo de efectivo necesario para mantener las operaciones y continuar brindando servicios esenciales.

Al revisar los resultados de la tabla 2, que detalla la distribución de las cuentas por cobrar según el tipo de servicio prestado, la investigación ha obtenido una visión aún más completa de su situación financiera. Estos datos revelan que la mayor parte de las cuentas pendientes proviene de los servicios de extinción de incendios, con un monto de \$1,000,000. Además, los servicios de rescate contribuyen con \$800,000, y otros servicios de emergencia con \$700,000. Esta desagregación muestra dónde se concentran las deudas pendientes y ayuda a la organización a comprender mejor los patrones de demanda y uso de sus servicios.

Los resultados de la entrevista con el personal de facturación sobre la identificación de las causas que han contribuido a la acumulación de cuentas por cobrar, se señaló que los retrasos en la emisión de facturas, particularmente debido a dificultades en la recopilación de datos o problemas en la información de contacto de los clientes, han sido identificados como obstáculos importantes. Estos hallazgos resaltan la importancia de optimizar los procedimientos de facturación para que sean más ágiles y eficientes. Además, se reconoce que la consistencia en la aplicación de políticas de seguimiento de cuentas por cobrar pendientes podría mejorarse.

El personal de recaudación reveló que se emplean varios métodos y canales para recaudar pagos, lo que refleja un enfoque diversificado para facilitar el proceso de pago a los clientes. Además, se aplican políticas de seguimiento que incluyen recordatorios y penalizaciones por retrasos, lo que destaca el compromiso de la organización en la recuperación de deudas. También se mostró una disposición para aceptar pagos parciales y establecer acuerdos de pago flexibles.

Los resultados de la entrevista con el personal de seguimiento de deudores brindan una visión detallada de las causas que han contribuido a la acumulación de cuentas por cobrar. El personal de seguimiento de deudores reveló que se utilizan una variedad de métodos, incluyendo recordatorios telefónicos, correos electrónicos y notificaciones formales, con un enfoque en mantener una comunicación respetuosa pero persistente. Además, se aplican penalizaciones por retrasos después de ciertos plazos, lo que demuestra un compromiso en garantizar el cumplimiento de los términos de pago. También se mostró una disposición para aceptar pagos parciales y establecer acuerdos de pago flexibles. Sin embargo, se enfrentan desafíos cuando los clientes evitan el contacto o no proporcionan información actualizada de contacto.

CONCLUSIONES

En el desarrollo del estudio de caso, se han identificado varios hallazgos clave relacionados con la gestión de cuentas por cobrar en el Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo. En primer lugar, la acumulación significativa de cuentas por cobrar, que

asciende a \$2,500,000, representa una problemática financiera sustancial. Esto subraya la urgencia de abordar la eficiencia de los procesos de facturación, la comunicación con los clientes y la aplicación de políticas de seguimiento de cuentas pendientes. Además, el análisis detallado de la distribución de las cuentas por cobrar según el tipo de servicio prestado revela que los servicios de extinción de incendios son una fuente importante de deudas pendientes, lo que sugiere la necesidad de revisar la estructura de tarifas o estrategias específicas para este segmento.

Una conclusión importante es la necesidad de optimizar los procesos y políticas relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, dado que los retrasos en la emisión de facturas y la falta de consistencia en la aplicación de políticas de seguimiento han contribuido a la acumulación de cuentas pendientes. También el aceptar pagos flexibles ha conllevado a que los clientes paguen sus deudas cuando ellos quieran y no cuando es requerido.

Como última conclusión, si la institución continúa acumulando cuentas por cobrar al ritmo actual, podría enfrentar una serie de problemas financieros y operativos. En primer lugar, la falta de flujo de efectivo causada por las cuentas pendientes podría afectar la capacidad de la organización para cubrir sus gastos operativos y pagar a sus proveedores a tiempo. Esto podría generar tensiones financieras y afectar negativamente la reputación de la institución. Además, la acumulación de deudas pendientes podría aumentar el riesgo de incumplimiento con los acreedores y tener un impacto negativo en su calificación crediticia.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que la institución implemente un sistema de facturación y seguimiento automatizado que agilice la emisión de facturas, permita un seguimiento

preciso de los pagos y envíe recordatorios de manera sistemática. Esto reducirá los retrasos y mejorará la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar.

Otra recomendación relevante es que la entidad explore nuevas estrategias de recaudación, como la implementación de opciones de pago en línea y la aceptación de tarjetas de crédito, para facilitar a los clientes el proceso de pago. Además, establecer un equipo de atención al cliente dedicado a resolver dudas sobre cuentas pendientes y ofrecer asesoramiento financiero a los clientes con dificultades.

Como última recomendación está el invertir en la capacitación y desarrollo del personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar. Proporcionar entrenamiento en habilidades de comunicación y servicio al cliente para mejorar la relación con los clientes morosos y asegurarse de que las políticas y procedimientos se apliquen de manera eficiente. Además, incentivar el desempeño efectivo en la gestión de cuentas por cobrar a través de incentivos y reconocimientos. La institución debería adquirir sistemas computarizados que ayuden a manejar de mejor forma la cartera, es decir las cuentas por cobrar mejorando las mismas, y así tendrá mayor liquidez que le permitirá cumplir con sus compromisos de pago (cuentas por pagar).

REFERENCIAS

- Naciones Unidas. (2020). *Guía de implementación de la facilitación del comercio*.
Obtenido de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar:
<https://tfig.itcilo.org/SP/contents/payables-and-receivables.htm>
- Valdez Muñoz, C. (02 de 06 de 2022). *BBSC*. Obtenido de Deudas incobrables:
<https://www.bbsc.cl/deudas-incobrables-y-castigo-de-factura/>
- Agendapro. (02 de 07 de 2021). *Agendapro*. Obtenido de Qué son y cuáles son las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar: <https://blog.agendapro.com/centros-de-estetica/que-son-y-cuales-son-las-cuentas-por-cobrar-y-las-cuentas-por-pagar>
- Camino financiero. (24 de 04 de 2023). *Camino Financial*. Obtenido de PERIODO PROMEDIO DE COBRO E ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR: CÓMO CALCULARLOS EN TU NEGOCIO:
<https://www.caminofinancial.com/es/periodo-promedio-de-cobro/>
- Castrillo Campos, M., Chang Ku , C., Jiménez Giraudy, A., Salas Chaves, J., & Villalobos Gatjens, E. (08 de 02 de 2019). *Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices*. Obtenido de repositoriotec:
https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, J. (27 de 08 de 2021). *Corponet*. Obtenido de Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar: <https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Babahoyo. (28 de 06 de 2023). *Bomberos Babahoyo*. Obtenido de Bomberos Babahoyo:
<https://www.bomberosbabahoyo.gob.ec/>
- Díaz, L., & Flores Enriquez, D. (23 de 04 de 2021). *Semantic Scholar*. Obtenido de Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero:
<https://doi.org/10.33996/MAYA.V111.6>
- Dueñas, C. M. (9 de 10 de 2022). *Drip/c*. Obtenido de Qué son las Cuentas por Cobrar y Cómo se Clasifican: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>
- Flores Morales , M., & Naval Carrasco, Y. (09 de 07 de 2018). *Semantic Scholar*. Obtenido de Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014: <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>

- Lozada Diaz, A. (06 de 2018). *Repositorio pucesa*. Obtenido de Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Magni, P. (06 de 07 de 2023). *Pipefy*. Obtenido de Cuentas por Cobrar: ¿qué es y cómo hacer una buena gestión del proceso?: <https://www.pipefy.com/es/blog/proceso-cuentas-por-cobrar/>
- Morilla, G. (2023). *Debitiapro*. Obtenido de Gestión de cuentas por cobrar: <https://debitia.com.ar/gestion-de-cuentas-por-cobrar-debitia/>
- Nolazcos Nabajos, F., Ortiz Taipe, I., & Carhuancho Mendoza, I. (24 de 01 de 2020). *Semantic Scholar*. Obtenido de Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Resendiz, F. (02 de 11 de 2020). *Fondimex*. Obtenido de Administración de Cuentas por Cobrar: Qué son y sus características: <https://fondimex.com/blog/administracion-cuentas-por-cobrar-que-son-y-sus-caracteristicas/>
- Stevens, R. (11 de 01 de 2023). *Rankia*. Obtenido de ¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

ANEXOS

Anexo 1. Preguntas realizadas en la entrevista a personal

Resultados de la Entrevista con el Personal de Facturación:

Pregunta 1: ¿Cuáles son los pasos principales en nuestro proceso de facturación?

Respuesta: El proceso de facturación consta de varias etapas. Primero, se recopilan los datos de los servicios prestados. Luego, se verifica la información del cliente y se genera la factura. Posteriormente, las facturas se envían por correo o correo electrónico, y finalmente, se archivan para su seguimiento.

Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia se emiten las facturas a nuestros clientes?

Respuesta: Intentamos emitir facturas dentro de los 7 días posteriores a la prestación del servicio. Sin embargo, en ocasiones, hay retrasos y algunas facturas pueden tardar hasta 15 días en enviarse.

Pregunta 3: ¿Qué obstáculos o retrasos han experimentado en el proceso de facturación?

Respuesta: Hemos enfrentado obstáculos en la recopilación oportuna de datos de servicios prestados, lo que retrasa la emisión de facturas. Además, a veces hay problemas con la información de contacto de los clientes, lo que dificulta la entrega de las facturas.

Pregunta 4: ¿Cómo se registran y documentan las transacciones de ventas y servicios?

Respuesta: Todas las transacciones se registran en nuestro sistema de contabilidad. Mantenemos un registro detallado de cada servicio prestado, los datos del cliente y el estado de la factura, lo que facilita el seguimiento.

Pregunta 5: ¿Hay políticas o procedimientos específicos para el seguimiento de cuentas por cobrar pendientes?

Respuesta: Sí, tenemos políticas para el seguimiento de cuentas pendientes. Después de 30 días de vencimiento, enviamos un recordatorio de pago. Luego, a los 60 días, aplicamos una penalización por retraso y continuamos el seguimiento. Sin embargo, reconocemos que hay margen de mejora en la consistencia de estas políticas.

Respuestas el Personal de Recaudación:

Pregunta 1: ¿Cuáles son los métodos y canales utilizados para recaudar pagos de los clientes?

Respuesta: Utilizamos varios métodos para recaudar pagos, incluyendo transferencias bancarias, pagos en línea, cheques y efectivo en nuestras oficinas. También enviamos recordatorios de pago por correo electrónico y correo postal.

Pregunta 2: ¿Cuál es la política de seguimiento de pagos atrasados?

Respuesta: Nuestra política establece que después de 15 días de vencimiento, se envía un primer recordatorio de pago. Luego, a los 30 días, se aplica una penalización por retraso. Continuamos enviando recordatorios y notificaciones de deuda hasta que se realice el pago o se establezca un acuerdo de pago.

Pregunta 3: ¿Cómo se manejan los pagos parciales y los acuerdos de pago?

Respuesta: Aceptamos pagos parciales y estamos dispuestos a establecer acuerdos de pago con los clientes que enfrentan dificultades financieras. Esto se hace caso por caso, y buscamos soluciones que permitan a los clientes liquidar sus deudas de manera razonable.

Pregunta 4: ¿Qué desafíos enfrentan al cobrar deudas pendientes?

Respuesta: Uno de los desafíos principales es la comunicación con los clientes morosos. Algunos evitan el contacto o no responden a nuestros recordatorios. También hemos experimentado dificultades al rastrear pagos en efectivo cuando no se proporcionan detalles claros de la transacción.

Pregunta 5: ¿Hay herramientas o sistemas utilizados para rastrear los pagos y saldos pendientes?

Respuesta: Utilizamos un sistema de contabilidad que nos ayuda a rastrear los pagos y saldos pendientes. También mantenemos registros detallados de las comunicaciones con los clientes y los acuerdos de pago, lo que facilita el seguimiento de las cuentas por cobrar.

Resultados de la Entrevista con el Personal de Seguimiento de Deudores:

Pregunta 1: ¿Cuáles son las estrategias utilizadas para recuperar deudas de clientes morosos?

Respuesta: Nuestras estrategias incluyen una combinación de recordatorios telefónicos, correos electrónicos y cartas de notificación. También estamos dispuestos a negociar acuerdos de pago y considerar descuentos en casos especiales.

Pregunta 2: ¿Cómo se comunican con los clientes que tienen cuentas pendientes?

Respuesta: Inicialmente, intentamos contactar a los clientes a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos. Si no obtenemos respuesta, enviamos cartas de notificación formal. Nuestro objetivo es mantener una comunicación respetuosa pero persistente.

Pregunta 3: ¿Cuáles son los plazos y las penalizaciones por retrasos que se aplican?

Respuesta: Aplicamos una penalización del 5% sobre el saldo pendiente después de 30 días de vencimiento. Esta penalización aumenta al 10% después de 60 días. Seguimos enviando recordatorios y notificaciones con regularidad.

Pregunta 4: ¿Qué porcentaje de cuentas pendientes se recupera típicamente?

Respuesta: Aproximadamente el 70% de las cuentas pendientes se recuperan mediante nuestras estrategias de seguimiento. Sin embargo, el porcentaje puede variar según la situación económica del cliente y la antigüedad de la deuda.

Pregunta 5: ¿Han identificado desafíos específicos al tratar con deudores y cómo los abordan?

Respuesta: Sí, algunos clientes pueden ser evasivos o no responder a nuestras comunicaciones. En estos casos, realizamos un seguimiento más persistente. También enfrentamos dificultades cuando los clientes no proporcionan información actualizada de contacto, lo que dificulta la comunicación efectiva.



**Bomberos
Babahoyo**

JEFATURA

Babahoyo, martes 5 de septiembre de 2023

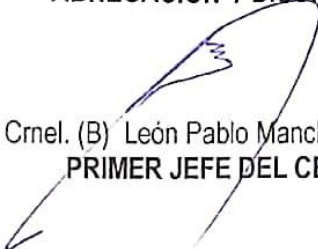
AUTORIZACIÓN

A quien corresponda:

Yo, León Pablo Mancheno Icaza, representante legal del cuerpo de Bomberos Municipal del cantón Babahoyo, autorizo al Sr. **JORGE SMITH SEMPETEGUI FLORES**, con C.I. 1206739334 estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la carrera de Ledo. En Contabilidad y Auditoría para que efectué la investigación de su estudio de caso facilitando toda la información para la realización del mismo con el tema: **“CUENTAS POR COBRAR DEL CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL DE BABAHOYO, PERIODO 2021-2022”**.

Particular que extiendo para los fines pertinentes

Atentamente,
ABNEGACION Y DISCIPLINA


Crmel. (B) León Pablo Mancheno Icaza
PRIMER JEFE DEL CBM-B



Babahoyo, 14 de Septiembre del 2023

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el/la, Sr: **Sempertegui Flores Jorge Smith** cuyo tema es: **Cuenta por cobrar del Cuerpo de Bomberos Municipal de Babahoyo período 2021 - 2022**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [**5%**], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

CPA. Nancy Elizabeth Uhsca Cuzco, Mg.
DOCENTE DE LA FAFI.