



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**LA DEFICIENCIA DE LA GESTION DE CREDITOS Y SU INCIDENCIA
EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INDUMUEBLES KR.**

**PEÑAFIEL CUENCA LIZBETH TERESA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**FERNANDEZ GUEVARA JHOMYRA ELIZABETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**LA DEFICIENCIA DE LA GESTION DE CREDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA INDUMUEBLES KR.**

**PEÑAFIEL CUENCA LIZBETH TERESA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**FERNANDEZ GUEVARA JHOMYRA ELIZABETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**LA DEFICIENCIA DE LA GESTION DE CREDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA INDUMUEBLES KR.**

**PEÑAFIEL CUENCA LIZBETH TERESA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**FERNANDEZ GUEVARA JHOMYRA ELIZABETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

CHAVEZ CRUZ ROBERT BOLIVAR

**MACHALA
2023**

Estrategias para una eficiente gestión de cobranza de las cuentas por cobrar en los créditos otorgados a clientes de la empresa INDUMUEBLES K.R. de Machala en el año 2022.pdf

por JHOMYRA FERNÁNDEZ

Fecha de entrega: 05-mar-2024 06:04p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2312739153

Nombre del archivo:

Estrategias_para_una_eficiente_gestión_de_cobranza_de_las_cuentas_por_cobrar_en_los_créditos_otorgados_a_clientes_de_la_empresa_INDUMUEBLES_K.R._de_Mach:
(615.48K)

Total de palabras: 10717

Total de caracteres: 57518

Estrategias para una eficiente gestión de cobranza de las cuentas por cobrar en los créditos otorgados a clientes de la empresa INDUMUEBLES K.R. de Machala en el año 2022.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	1library.co Fuente de Internet	1%
3	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1%
5	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1%
6	moam.info Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uotavalo.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	presidencia.gva.es Fuente de Internet	<1%

9	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.itb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	helvia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.utm.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	<1 %
14	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, PEÑAFIEL CUENCA LIZBETH TERESA y FERNANDEZ GUEVARA JHOMYRA ELIZABETH, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado LA DEFICIENCIA DE LA GESTION DE CREDITOS Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INDUMUEBLES KR., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



PEÑAFIEL CUENCA LIZBETH TERESA

1720118544



FERNANDEZ GUEVARA JHOMYRA ELIZABETH

0707180790

CONTENIDO

	pág.
Introducción	6
Capítulo I. Generalidades del objeto de estudio	9
1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio	9
1.2 Hechos de interés	12
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivos general	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
Capítulo II. Fundamentación teórico-epistemológica del estudio	15
2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia	15
2.2 Bases teóricas de la investigación	17
2.2.1 Proceso de toma de decisiones financieras	17
2.2.2 Gestión de créditos y cobranza	19
2.2.3 Política de créditos	21
2.2.4 Política de cobranzas	22
2.2.5 Cuentas por cobrar	25
2.2.6 Indicadores financieros donde intervienen las cuentas por cobrar	27
Capítulo III. Proceso metodológico	30
3.1 Diseño o tradición de investigación seleccionada	30
3.1.1 Enfoque mixto	31
3.1.2 Paradigma positivista	32
3.1.3 Método hipotético-deductivo	33
3.1.4 Investigación descriptiva	34
3.1.5 Investigación no experimental	35

3.1.6 Técnicas e instrumentos de investigación	35
3.1.7 Población y muestra	37
3.2 Proceso de recolección de datos en la investigación	37
3.3 Sistema de categorización en el análisis de datos	39
Capítulo IV. Resultado de la investigación	41
4.1 Resultados de la entrevista	41
4.2 Resultados de la revisión documental	43
4.3 Resultados de la observación directa	45
4.4 Conclusiones	47
4.5 Recomendaciones	48
Bibliografía	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Árbol del problema	11
Figura 2. Proceso de toma de decisiones financieras	18
Figura 3. Medidas para el mejoramiento de la situación económica y financiera de una empresa	19
Figura 4. Clasificación de los indicadores financieros	28
Figura 5. Proceso de recolección de datos	38
Figura 6. Evolución de los indicadores de liquidez	45

ÍNDICE DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Diseño de la investigación	31
Cuadro 2. Matriz de operacionalización de las variables	40
Cuadro 3. Existencias de la información documentada contable	44
Cuadro 4. Resultados de los indicadores financieros	44

ÍNDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Cuestionario de la entrevista	54
Anexo 2. Instrumento de investigación: Ficha de análisis documental	55
Anexo 3. Instrumento de investigación: Ficha de observación	56
Anexo 4. Consentimiento informado	57

RESUMEN

Los estudios sobre créditos y cobranzas han avanzado significativamente con el tiempo. En la actualidad, se han diseñado diferentes formas para prevenir que los altos índices de cartera morosa, entre ellos la definición de políticas de créditos y cobranzas. Pero, la elaboración de políticas no es una práctica común en las empresas, sobre todo en las Pymes, cuando la cultura organizacional es baja.

PALABRAS CLAVES: POLITICAS, GESTION DE COBRANZAS, CARTERA MOROSA, POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

ABSTRACT

Studies on credit and collections have advanced significantly over time. Currently, different ways have been designed to prevent high rates of non-performing loans, including the definition of credit and collection policies. But, policy development is not a common practice in companies, especially in SMEs, when the organizational culture is low.

KEYWORDS: POLICIES, COLLECTION MANAGEMENT, DELINQUENT ACCOUNTS RECEIVABLE, CREDIT AND COLLECTION POLICIES

INTRODUCCIÓN

Los créditos y las cobranzas en las sociedades con economía inestable son uno de los principales problemas de gestión empresarial, pues tanto la demanda necesita que se le proporcione facilidad de pagos para adquirir bienes, y los ofertantes quieren incrementar su volumen de ventas y crecer. Esta relación fuera altamente productiva si los deudores tuvieran la capacidad de pago y cumplieran con sus obligaciones en el tiempo estipulado, sin embargo, las condiciones socioeconómicas no lo permiten.

Los estudios sobre créditos y cobranzas han avanzado significativamente con el tiempo. En la actualidad, se han diseñado diferentes formas para prevenir que los altos índices de cartera morosa, entre ellos la definición de políticas de créditos y cobranzas. Pero, la elaboración de políticas no es una práctica común en las empresas, sobre todo en las Pymes, cuando la cultura organizacional es baja.

Por otra parte, el control de las cuentas por cobrar suele ser deficiente cuando no se utilizan los instrumentos adecuados para realizar la medición y seguimiento, desencadenando una serie de fallos en la toma de decisiones financieras. En tal sentido, es necesario comprender cómo el uso de los indicadores financieros ayuda en el control de las cuentas por cobrar y la gestión de créditos y cobranzas.

En tal sentido, la empresa Indumuebles KR de Machala ha presentado un incremento de morosidad al cierre de 2022, lo cual ha incidido en la operatividad y planificación de las ventas, mientras que los responsables del departamento contable no han emprendido acciones para realizar un diagnóstico de la situación económica y financiera actual que ayude a gestionar las créditos y cobranzas. Por lo tanto, se planteó como objetivo desarrollar medidas correctivas mediante el análisis de las cuentas por cobrar para el mejoramiento de la gestión de créditos otorgados a los clientes.

El documento consta de cuatro capítulos, en el primero se exponen las generalidades del objeto de estudio iniciando con la definición y contextualización del objeto de estudio donde se presenta el árbol del problema, posteriormente se muestran los principales hechos de interés y al final los objetivos de la investigación. En el primer capítulo se descompone el problema de estudio hasta lograr definir cómo se va a abordar el mismo en la investigación.

El capítulo dos se titula fundamentación teórico-epistemológica del estudio donde se recopila en primera instancia el enfoque epistemológico de la investigación, y luego se exponen las bases teóricas de la investigación, iniciando con el proceso de toma de decisiones financieras, la gestión de créditos y cobranzas, las políticas de créditos y las de cobranzas, cuentas por cobrar, y finalmente los indicadores financieros relacionados con estas cuentas.

CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

En este capítulo se define y contextualiza el objeto de estudio, se exponen los hechos de interés, y se presentan los objetivos de la investigación.

1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio

La gestión de créditos es quizás uno de los problemas más controversiales que se suscitan en torno a la contabilidad, especialmente porque estos son diferentes según el giro del negocio, la situación económica del país donde se encuentre radicada la empresa o los tipos de clientes, entre sus principales. Históricamente la gestión de créditos ha sido abordada desde diferentes perspectivas, por consiguiente, a continuación, se realiza la contextualización de esta problemática partiendo desde el análisis a nivel macro, luego el meso y finalmente en el entorno micro.

La morosidad en Colombia es un problema que aqueja principalmente a las entidades financieras, pues según Borrego y Bedoya (2020, como se citó en Ugarte et al., 2021), este sector ha experimentado un incremento de las deudas vencidas en los préstamos nuevos que ha entregado en los últimos años. Esta situación se produce como consecuencia de que estas organizaciones poseen un mecanismo incorrecto para la gestión de créditos.

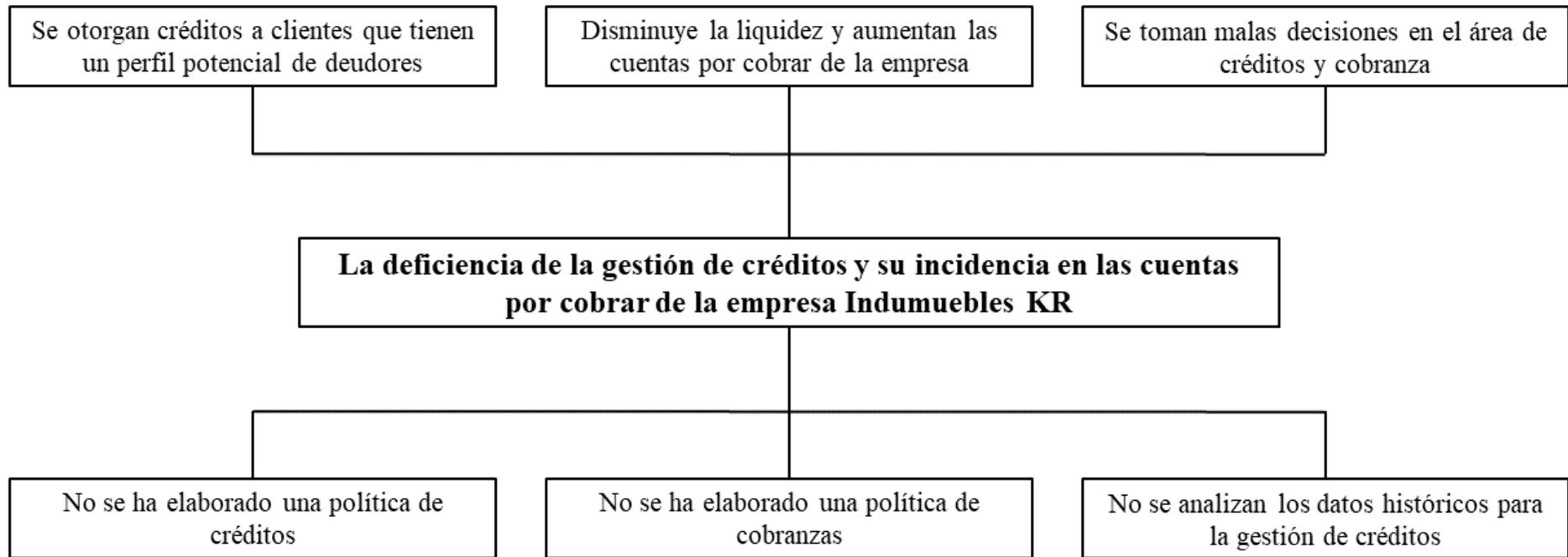
Los autores Bernal et al. (2021) analizaron el caso de una empresa peruana dedicada “a la realización de servicios: microcréditos y créditos por convenio con instituciones del sector público, servicios profesionales de contabilidad y administración” (p. 1), y en ella evidenciaron que la incorrecta gestión de créditos genera morosidad, y además, esta es afectada por tres cuestiones: las deficiencias en la evaluación crediticia, en la verificación de la información proporcionada por los clientes, y la carencia de un manual de procedimientos de cobranza. Otro caso similar, también en Perú, lo analizaron Ugarte et al. (2021).

En el ámbito local, Perugachi et al. (2022) desarrollaron una propuesta de gestión de créditos para las microempresas de Otavalo, Cayambe y Tumbaco, luego de haber detectado que la mayoría de estas no cuentan con estrategias ni políticas para sus ventas a crédito, y, además, la administración empírica es una de las causas que agrava esta problemática. Esta investigación tomó como objeto de estudio a “microempresas dedicadas al comercio de abastos, venta de electrodomésticos, tiendas de ropa, industria textil, industria de alimentos, transporte y restaurantes.” (p. 81).

Por otra parte, García et al. (2019) analizaron el caso de una empresa de Santo Domingo dedicada “a la venta al por menor de neumáticos, aros y baterías” (p. 76), donde identificaron diferentes causas que desencadenan una mala gestión de los créditos, como por ejemplo no documentar los valores institucionales, la estructura organizacional ni el manual de funciones, definir pocos requisitos para la otorgación de créditos, la duplicidad de funciones, la falta de comunicación desde el departamento de ventas, pero sobre todo el no definir de forma documentada una política de cobranzas.

El problema que esta investigación aborda trata la deficiencia de la gestión de créditos y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa Indumuebles KR. El árbol del problema respectivo se presenta a continuación en la Figura 1:

Figura 1. Árbol del problema



Fuente: Elaboración propia.

1.2 Hechos de interés

Uno de los principales hechos de interés identificados durante esta fase exploratoria corresponde a la forma en que la literatura aborda la gestión de créditos desde dos perspectivas distintas. Para Sánchez (2019), la gestión de créditos hace referencia a un problema de financiamiento a escala de microempresas, refiriéndose al aprovechamiento de los recursos económicos recibidos por las entidades financieras y el uso de los diferentes instrumentos financieros que se encuentran disponibles en el mercado.

Y, por otra parte, la perspectiva que aborda esta investigación la cual enmarca a la gestión de créditos como una actividad propia de todas las organizaciones que otorgan crédito para que los clientes adquieran productos con facilidad de pago. Sin embargo, aunque la gestión de créditos puede ser abordada de dos formas diferentes su principio es similar a través de la analogía que se expone en el siguiente párrafo.

Si bien las personas u otros terceros tienen necesidades las cuales se satisfacen con productos y servicios, no todos disponen de la capacidad adquisitiva para pagar su valor en el tiempo presente, y así mismo sucede con las microempresas que estudió Sánchez (2019), las cuales tienen necesidades para producir, comercializar, etc., pero puede que no dispongan de presupuesto para hacerlo. En el primer caso, los ofertantes de los productos y servicios a través de las facilidades de pago, o créditos, le permitirían a las personas u otros terceros cubrir sus necesidades, mientras que, en el segundo caso lo harían las instituciones financieras a través de sus líneas de créditos.

En la misma línea, se puede considerar que la postura descrita en el párrafo anterior es híbrida debido a que se vale de las dos perspectivas para la investigación. En tal sentido, los autores Muñoz-Tuárez y Mendoza-Saltos (2023) adoptan esta postura en su estudio y analizan los créditos otorgados por las empresas comerciales comparándolos con los emitidos por las instituciones financieras. Estos autores presentan a las políticas, tanto de crédito como de cobranzas, como la alternativa por excelencia para realizar una correcta gestión de créditos.

En breves rasgos, la literatura consultada considera que la correcta gestión de créditos sirve para mantener un nivel de morosidad aceptable (Cevallos-Mendoza y Campos-Vera, 2023), y por ello las políticas de créditos y cobranzas están orientadas a disminuir la cartera en mora (Rivera et al., 2021), también conocida por otros autores como cartera vencida (Moreira y Intriago, 2023) o deudas vencidas (Borrego y Bedoya, 2020, como se citó en Ugarte et al., 2021).

Es interesante también el hecho de que en las investigaciones de la gestión de créditos se utiliza una gran diversidad de sinónimos para referirse a un mismo término tal como lo vimos en el párrafo anterior con la cartera en mora, e incluso los indicadores financieros (Muñoz-Tuárez y Mendoza-Saltos, 2023); sin embargo, existe un término que ha sido el mismo en toda la bibliografía consultada, las cuentas por cobrar, y esto debido a que se encuentra estandarizado dentro de la nomenclatura de las cuentas contables.

Hasta este punto se trató lo que concierne a la variable independiente gestión de créditos. Por otra parte, la variable dependiente fue reconocida también con base en el estudio de Muñoz-Tuárez y Mendoza-Saltos (2023), quienes tratan, o bien puede decirse denominan, a la gestión de créditos como gestión de cuentas por cobrar. Estos autores concluyen que “cada uno de los procedimientos de crédito y cobranza (...) tienen incidencia en la liquidez” (p. 179), y utilizan los indicadores financieros para explicar esta relación, los cuales se analizan en el siguiente párrafo.

Los indicadores financieros de actividad describen el comportamiento de la morosidad con base en las cuentas por cobrar, esto explicaría los niveles de deuda de los clientes que forman parte de la cartera en mora de una empresa, mientras que a través de los indicadores de liquidez se puede hacer un diagnóstico de cómo la morosidad ha incidido en su capacidad para solventar las deudas con terceros.

Entonces, a través de este trabajo de investigación se va a realizar un aporte a la empresa Indumuebles KR desarrollando las políticas de créditos y cobranzas como medida correctiva de la morosidad en miras de disminuir su cartera vencida. A través de esta

propuesta se pretende acortar la brecha literaria entre las dos posturas de la gestión de créditos y resaltar la importancia de definir formalmente las políticas y procedimientos para otorgar créditos y cobrar las deudas vencidas.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos general

Desarrollar medidas correctivas mediante el análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Indumuebles KR para el mejoramiento de la gestión de créditos otorgados a los clientes.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta investigación son:

- 1) Identificar las causas de la recuperación de los pagos de los clientes mediante el diagnóstico de la gestión de créditos.
- 2) Mejorar la gestión de créditos mediante la creación de medidas correctivas orientadas a la disminución de las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

En este capítulo se describe el enfoque epistemológico y se exponen las bases teóricas de la investigación.

2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia

La cultura organizacional en Latinoamérica tiende a ser catalogada como baja, y parte de este fenómeno es la falta de interés e importancia que los directivos/administradores le atribuyen a la toma de decisiones, es por ello que normalmente no se usan métodos o técnicas para hacer un diagnóstico situacional adecuado a menos que se vean en la urgencia de utilizarlos (Li et al., 2020, como se citó en Flores-Sánchez et al., 2021; Romero et al., 2020). Finalmente, los resultados de los diagnósticos incorrectos repercuten directamente en las decisiones tomadas.

En la misma línea del párrafo anterior, la economía Latinoamericana de la actualidad se ha vuelto más incierta que de costumbre como consecuencia de los diferentes eventos socioeconómicos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020, como se citó en Perugachi et al., 2022); Cincinelli y Piatti, 2021, como se citó en Ugarte et al., 2021), e incluso naturales (Romero et al., 2020) y/o de salud pública (Cevallos-Mendoza y Campos-Vera, 2023; Delgado-Zambrano et al., 2023; Moreira y Intriago, 2023; Rivera et al., 2021), experimentados a nivel mundial.

Entonces, el panorama incierto en Ecuador y el resto del mundo ha reducido considerablemente el margen de error de la toma de decisiones; por lo tanto, las empresas han sido sustancialmente obligadas a utilizar metodologías y otras técnicas para analizar la información que disponen con tal de optimizar sus procesos de toma de decisiones. Este es el enfoque epistemológico que adopta este trabajo de investigación, tomando los

aportes en administración financiera como el cimiento para la solución de un problema de esa misma índole, en miras de optimizar la gestión de los recursos monetarios.

Así mismo, la globalización cada vez tiene una mayor incidencia sobre la economía a nivel mundial (Flores-Sánchez et al., 2021; Sánchez et al., 2023). Por lo tanto, es esencial para la sobrevivencia de las empresas que mantengan buenos niveles de liquidez, es decir, que sean efectivas en la gestión de las cuentas por cobrar (Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez, 2023; Rivera et al., 2021; Villarroel et al., 2020).

Por lo tanto, la efectividad de los análisis financieros es una demanda de las organizaciones, y por ende es importante saber utilizar e interpretar los indicadores financieros. En tal sentido, estos índices son utilizados por los directivos para conocer la situación financiera y elaborar sus estrategias de gestión. Y, si bien la razón de ser de una empresa es generar beneficios, el dinamismo y riesgo de los mercados actuales ha permitido a los indicadores financieros ser un pilar para enfrentar los riesgos de quiebra (López-Rodríguez y Cruz-Linares, 2021).

Recapitulando, entre los principales problemas identificados en el área financiera, la falta de liquidez ha captado la atención de una cantidad considerable de estudios donde los autores exclaman que esta está relacionada con el crecimiento de la empresa (López-Rodríguez y Cruz-Linares, 2021; Moreira y Intriago, 2023). Por otra parte, las cuentas por cobrar tienen incidencia en los niveles de liquidez (Mogollón, 2021), estando demostrado a través de los indicadores financieros (Chango-Pilaluisa et al., 2023; Puente et al., 2017; Rivera et al., 2021).

Este trabajo de investigación está orientado al uso de los indicadores financieros para analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar y cómo estas han afectado las operaciones y rentabilidad de la empresa, considerando que existen deficiencias en la gestión de cobros y cobranzas, además de resistencia para el establecimiento formal de las políticas de créditos y cobranzas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Proceso de toma de decisiones financieras

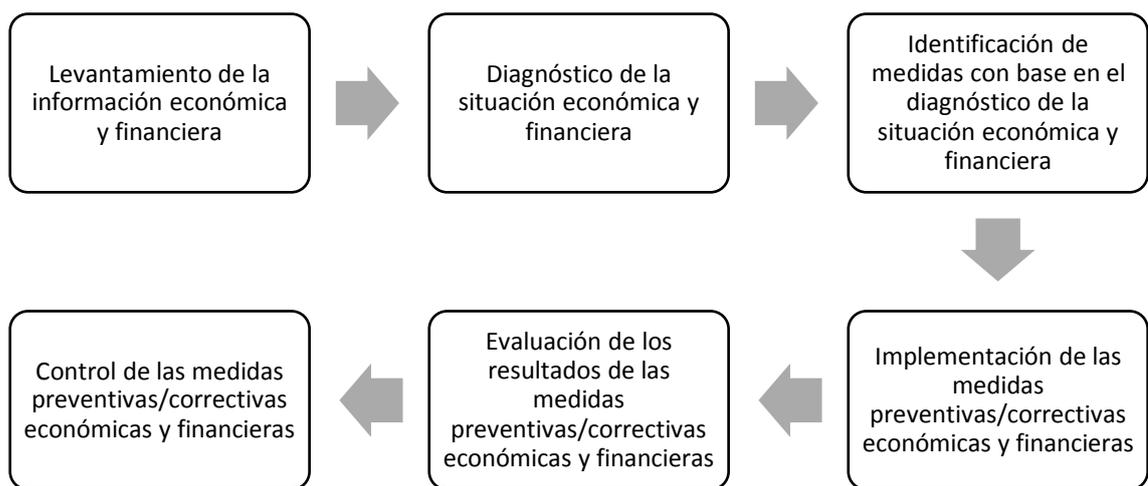
Las finanzas son un tema cotidiano para todas las empresas, y ello a su vez conlleva tomar decisiones. De acuerdo con Ramírez (2006, como se citó en Sánchez et al., 2023), para tomar una decisión se debe atravesar por un proceso psicológico donde se utilizan diferentes elementos como referencia, y finalmente permite concluir que se debe realizar una determinada acción. Entonces, retomando las finanzas, diariamente los directivos se ven involucrados y tienen la necesidad de realizar análisis financieros, pues estos les proveerán de información adecuada para la toma de decisiones financieras.

Por otra parte, los análisis financieros, en palabras de Matias (2018, como se citó en Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez, 2023), implican emprender acciones orientadas a abastecer de información suficiente, cuantitativa y cualitativa, con el fin de interpretarla, compararla y producir un diagnóstico de la situación financiera en la que se encuentra una empresa. Los análisis financieros más comunes se los puede realizar a través de la interpretación de los indicadores financieros, pero este tema se aborda más adelante en el punto 2.2.7 de este documento.

Cuando la toma de decisiones se cimenta en datos y se vale de análisis los cuales están sustentados en una metodología, esta tiende a ser exitosa y denota un alto nivel de cultura organizacional y estratégica, pero, por otra parte, existen también las directivas que se valen únicamente de su intuición para tomar decisiones, algo que no les brinda garantías de éxito (Romero et al., 2020). La toma de decisiones financieras, por la propia naturaleza de las finanzas, demanda de análisis financieros minuciosos, y sobre todo cuantitativos porque su competencia primordial es la gestión de los recursos económicos.

En tal sentido, el éxito de la toma de decisiones financieras estaría condicionado por el tipo de información económica y financiera que posee una empresa. Para ejemplificar lo recién mencionado se ha tomado como referencia a Mogollón (2021) quien indica que los estados financieros son la fuente de datos cuantitativos, mientras que los objetivos estratégicos proveerían de datos cualitativos. Habiendo identificado los principales aspectos de la toma de decisiones financieras, a continuación, en la Figura 2, se expone cómo sería este proceso.

Figura 2. Proceso de toma de decisiones financieras



Fuente: Adaptado de Puente et al. (2017).

Existen diferentes medidas que permiten mejorar la situación económica y financiera de una empresa, estas han sido clasificadas por Puente et al. (2017) en tres dimensiones expuestas a continuación en la Figura 3:

Figura 3. Medidas para el mejoramiento de la situación económica y financiera de una empresa

Medidas para la optimización de inversiones	Medidas para optimizar el financiamiento	Medidas para optimizar costos
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de activos fijos • Reducción de inventarios • Reducción de cuentas por cobrar • Optimizar gestión de tesorería 	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar fuentes de financiamiento baratas • Incrementar capital para recompra de deuda • Aumentar el porcentaje de reinversión de utilidades • Utilizar financiamiento mediante líneas de crédito en lugar de préstamos • Ampliar el período de pago a proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar ventas para diluir el efecto de los costos fijos, buscando economías de escala • Reducción de los costos de venta o de producción • Optimización costos de personal • Reducción de gastos de operación

Fuente: Adaptado de Puente et al. (2017).

2.2.2 Gestión de créditos y cobranza

La gestión de créditos es una de las competencias de la gestión de las cuentas por cobrar la cual es considerada como sinónimo de sostenibilidad económica para las empresas debido a que está vinculada directamente con los indicadores de liquidez, es decir, con el aprovisionamiento de los recursos que en primera instancia son de capital y luego se refiere a todos los otros recursos que se puedan adquirir mediante de este, y que además son necesarios para que una organización se mantenga operativa (Cedeño-Mero et al., 2021).

Desde una perspectiva netamente cuantitativa, los créditos implican riesgos que han sido abordados utilizando técnicas estadísticas para estimar la probabilidad de pago y no pago

de los clientes (Guevara et al., 2021). Por otra parte, hay quienes consideran que se necesita de cierto conocimiento empírico o hasta la intuición (Luna et al., 2018), aunque otros autores difieren respecto a la última (Socorro y Santa, 2019). El estado del arte revisado ha terminado siendo ambiguo, por lo tanto, lo más sensato es considerar que la gestión de créditos debe involucrar una parte técnica y otra intuitiva o comportamental.

Por otra parte, la gestión de cobranzas comprende todos “los procesos que debe efectuar una empresa para contrarrestar el costo de otorgar crédito y el beneficio de este” (Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez, 2023, p. 57).

La gestión de créditos y la gestión de cobranzas son dos procesos que están relacionados y se analizan en conjunto durante la toma de decisiones financieras, teniendo como fin disminuir el riesgo que está implícito en las ventas a crédito (López-Rodríguez y Cruz-Linares, 2021). Si bien la gestión de créditos busca acertar en la entrega de créditos a clientes que sí están en las condiciones de pagarlos, la gestión de cobranzas se encarga de efectivizar el cobro, y así mantener los niveles de liquidez.

En la gestión de los créditos y las cobranzas, en su afán de reducir el riesgo de los créditos, se deben tomar un sinnúmero de decisiones financieras, y para ello los directivos disponen de distintos análisis financieros. Las empresas pueden optar por medir el riesgo crediticio, asumiendo que el personal y la tecnología le otorgan la capacidad de hacerlo, caso contrario, como es frecuente en las Pymes, se puede tomar a consideración la incertidumbre de diferentes escenarios (Flores-Sánchez et al., 2021), por lo general uno bueno asumiendo el pronto pago del cliente, uno normal y uno pésimo que sería el impago.

Cabe recalcar que la gestión de créditos se vale de las políticas de crédito, y la gestión de cobranzas de las políticas de cobranza, ambas se detallan a profundidad más adelante en los puntos 2.2.3 y 2.2.4 de este documento, y para su correcta implementación es necesario que la empresa haya definido formalmente su estructura administrativa y los respectivos manuales de procedimiento (Chiriani et al., 2020).

2.2.3 Política de créditos

Antes de entrar en materia vale aclarar que el concepto políticas de créditos puede ser estudiado desde dos perspectivas; primero, como aquellos lineamientos dispuestos por un Estado, a los que se tienen que regir las instituciones financieras para entregar créditos a los ciudadanos o a la sociedad comercial (Carvajal y Espinoza, 2020; Jiménez, 2018, como se citó en Delgado-Zambrano et al., 2023). Y, por otra parte, aquellos lineamientos internos de las empresas que le permiten definir cómo y a qué clientes puede entregarles créditos (Farhan et al. 2020, como se citó en Flores-Sánchez et al., 2021). Este trabajo de investigación toma como objeto de estudio al último enfoque descrito.

De acuerdo con Chiriani et al. (2020), “Las políticas de crédito son las reglas que la alta dirección diseña e implementa dentro de las organizaciones cuando las operaciones se realizan a crédito” (p. 23). En algunas ocasiones, según los estudios de Cevallos-Mendoza y Campos-Vera (2023), Díaz y Flores (2019) y Loeffler (2020, como se citó en Flores-Sánchez et al., 2021), las organizaciones se valen de determinada información, como por ejemplo las calificaciones crediticias, referencias, períodos promedio de pago, para diseñar sus políticas de crédito.

La función principal de las políticas de crédito es anticiparse y disminuir el riesgo de otorgarlos, pero detrás de todos estos lineamientos existe un sustento que determina a qué cliente sí y a quién no se le puede otorgar un crédito, y el plazo máximo del mismo, o también conocido como la temporalidad (Guevara et al., 2021). En otras palabras, las políticas de crédito enmarcan un procedimiento orientado a evitar la impuntualidad de los pagos.

Tradicionalmente se ha conocido que el endeudamiento con el sistema financiero puede llegar a ser contraproducente por la cantidad de intereses que la empresa debe pagar con tal de adquirir efectivo para seguir operando. En tal sentido, la principal causa de

endeudamiento es la falta de liquidez, y uno de los síntomas más comunes es la entrega ineficiente de créditos a los clientes, por lo que López-Rodríguez y Cruz-Linares (2021) para prevenir estas situaciones recomiendan definir políticas de crédito que permitan identificar perfiles que no incurran en mora, a partir de su historial crediticio.

Por lo tanto, la elaboración de las políticas de crédito debe estar sujeta a las necesidades de liquidez de la empresa (Cedeño-Mero et al., 2021), es decir que, para definir el plazo de crédito se tienen que considerar las posibles extensiones o plazo máximo en el que la empresa debería recuperar el crédito. Por ejemplo, en el sector camaronero usualmente se otorgan líneas de crédito por el ciclo de producción que suele ser tres meses, pero una panadería que produce diariamente y utiliza productos de consumo masivo muy difícilmente pueda necesitar créditos; en contraste, las empresas del sector camaronero no necesitan de un alto índice de liquidez, mientras que una panadería sí.

No obstante, para efectivizar la gestión de créditos no basta con únicamente desarrollar una política de créditos, sino implementarla adecuadamente hasta lograr que los trabajadores la ejerzan correctamente (Ugarte et al., 2021). Es decir, cuando se pretende optimizar la gestión de créditos a través de la elaboración de una política de créditos es necesario incluir un período de socialización con el personal que deberá usarla para asegurarse de que estos trabajadores la entiendan, siendo esta la manera correcta de ejercer control en el índice de la cartera vencida.

2.2.4 Política de cobranzas

La política de cobranzas, o también conocida como política de cobros, se encarga de establecer los lineamientos que especifican cómo se debe realizar el cobro de los créditos que se han otorgado a los clientes, y, además, sirve para determinar y/o redefinir la cantidad de días de plazo mínimos o máximos que puede entregar en créditos (Ortiz et al., 2020). Es decir, “son los procedimientos adoptados para cobrar las cuentas cuando estas vencen. La eficacia de tales políticas puede evaluarse parcialmente considerando el nivel de gastos por cuentas incobrables.” (Preval-Concepción et al., 2021, p. 145).

Dicho de otra manera, Chiriani et al. (2020) manifiestan que “las políticas de cobranzas son consideradas como reglas que establecen las empresas para la recuperación del crédito otorgado.” (p. 23). Aunque existe relación entre las políticas de cobranzas con las de créditos, ambas son diferentes, pues las primeras determinan cómo cobrar el crédito cuando ya ha sido otorgado, mientras que las políticas de créditos establecen los criterios para considerar antes de emitir crédito a los clientes.

Existe literatura que trata a la política de cobranzas como parte de la política de créditos (Ross et al., 2010, como se citó en Mogollón, 2021; López-Rodríguez y Cruz-Linares, 2021), donde esta es considerada como su elemento final, mientras que otros autores como aseguran que estas son independientes, pero están estrechamente relacionadas (Chiriani et al., 2020). Es decir, una parcialidad asegura de que no puede haber política de cobranzas sin haber política de créditos, mientras que para otros pueden crearse cualquiera de estas políticas por separado, y en conjunto tienen mayor impacto en la disminución de la morosidad.

Si una empresa vende a crédito, puede establecer políticas de crédito, y lo más recomendable sería que también defina las respectivas políticas de cobranza, aunque puede adoptar no elaborar ninguna de las dos políticas y asumir el riesgo del crédito; pero, por otro lado, una empresa no puede definir políticas de cobranza a menos que esta venda a crédito, e incluso existen organizaciones que se enfocan netamente en determinar cómo cobrar, mientras que, descuidan el ser más efectivo al seleccionar a quién otorgarle crédito.

El reajuste de la política de cobranzas es una medida orientada a mejorar la situación económica y financiera de una empresa, específicamente cuando se quieren reducir las cuentas por cobrar para obtener un mayor beneficio de las inversiones (Puente et al., 2017). Por lo tanto, se infiere que es indispensable para una empresa que presta servicios o vende productos a crédito elaborar una política de cobranzas.

Una empresa que carece de una política de cobranzas puede sufrir una serie de consecuencias negativas a raíz de la disminución de la liquidez y la aplicación de cobros agresivos (Villarreal et al., 2020). Por ejemplo, la falta de capital de trabajo obligará a que la empresa recurra al financiamiento de un tercero, y de ser el caso de acudir una institución financiera, esto representa un gasto extra por los intereses que debe pagar, al igual como sucede con las políticas de créditos (López-Rodríguez y Cruz-Linares, 2021); o, cuando el cliente se siente acosado al insistirle fervientemente el pago de sus deudas, éste puede realizar un boca a boca a negativo y consecuentemente dañar la imagen corporativa.

En la misma línea del párrafo anterior, Preval-Concepción et al. (2021) exponen el mecanismo de la política de cobranzas para la generación de riquezas, pues esta se desempeña como una relación inversa entre los gastos de cobranza con el período promedio de cobro y también con los gastos que generan las cuentas incobrables. En otras palabras, la política de cobranzas define los recursos necesarios para que el cobro de los créditos sea efectivo, siendo efectiva la asignación que logra reducir el tiempo que tardan en pagar los clientes.

En otro ámbito, al abordar el concepto de ventaja competitiva de Romero et al. (2020) se conoce a esta como los atributos que diferencian los productos o servicios que oferta una empresa de los de otras. La forma de pago sería entonces un factor diferenciador de los productos y servicios, a lo que Flores-Sánchez et al. (2021) consideran como una ventaja competitiva para la empresa ya que a su vez disminuye la probabilidad de los riesgos asociados al crédito.

Ningún directivo de ninguna empresa está exento de cometer errores y tomar malas decisiones financieras, por lo tanto, tal como lo indica la literatura de Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez (2023), las organizaciones son propensas a experimentar desequilibrios financieros como consecuencia de la falta de liquidez y rentabilidad que se puede producir por una mala decisión. En tal sentido, estos autores agregan la política de

cobranzas funciona como una medida preventiva de control para evitar la disminución de la liquidez y rentabilidad.

2.2.5 Cuentas por cobrar

La literatura ofrece una amplia variedad de definiciones de las cuentas por cobrar, tal como el de Ponce et al. (2019, como se citó en Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez, 2023) que las define como los valores consecuentes a las operaciones crediticias que otorga una empresa, o Preval-Concepción et al. (2021) quienes consideran “consisten en el crédito que una empresa otorga a sus clientes por la venta de bienes o servicios.” (p. 141).

Las cuentas por cobrar están relacionadas con la sostenibilidad financiera, según Cárdenas y Velasco (2014, como se citó en Flores-Sánchez et al., 2021), porque de sus niveles depende la rentabilidad y liquidez de una empresa. Estos autores en su estudio comprobaron que la alta concentración de cuentas por cobrar, o dicho también morosidad, repercute de manera negativa en la liquidez al disminuir su capital de trabajo, y consecuentemente su rentabilidad, especialmente cuando se recurre al financiamiento de terceros.

En la misma línea del párrafo anterior, las cuentas por cobrar son un derecho que debe extinguirse en el corto plazo, siendo esto fundamental para la generación de utilidad, de acuerdo con Cabrera y Chañi (2019, como se citó en Díaz y Flores, 2019). Sin embargo, y como antes ya se había analizado, las ventas a crédito, incluso muchas veces influenciadas por factores ajenos a la organización, corren el riesgo de que el cliente no pueda pagar dicha obligación adquirida.

Entonces, la incobrabilidad es el mayor riesgo que enfrentan las cuentas por cobrar de las empresas que otorgan venden a crédito (Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez, 2023),

por lo tanto, es imperativo definir mecanismos que ayuden a determinar a quién se le puede otorgar créditos y por cuánto tiempo (Díaz y Flores, 2019).

La importancia de las cuentas por cobrar es muy alta para algunos autores quienes mencionan que su evolución debe ser constantemente analizada (Rivera et al., 2021), mientras que otros aseguran que su gestión es un factor diferenciador que puede representar el éxito o fracaso de una empresa (Flores-Sánchez et al., 2021; Morales y Morales, 2014, como se citó en Mogollón, 2021).

Los autores Herrera y Gavilánez (2018, como se citó en Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez, 2023) consideran que para gestionar correctamente las cuentas por cobrar, además de definir las políticas de créditos y cobranzas, se debe contratar personal con habilidades analíticas del perfil crediticio, y no obstante, capacitarles continuamente para actualizar sus conocimientos y potenciar dichas habilidades.

Así también, Ortiz et al. (2020) reconocen que las cuentas por cobrar también se pueden generar a partir de los préstamos que una empresa entrega a sus trabajadores; sin embargo, se decidió que en esta investigación no se va a profundizar acerca de esta situación porque la empresa objeto de estudio ha manifestado que en pocas ocasiones ha realizado adelantos o préstamo a sus empleados, además que estos valores son descontados en nómina al final del mes, por lo que no mantienen saldos pendientes.

Por otra parte, existe otro término muy conocido y que tiene una estrecha relación con las cuentas por cobrar, la cartera vencida. Según Cevallos-Mendoza y Campos-Vera (2023), López-Rodríguez y Cruz-Linares (2021) y Moreira y Intriago (2023), la cartera vencida la conforman todas las cuentas por cobrar que no han sido cobradas a la fecha de su vencimiento; es decir, esta es una parcialidad de cuentas que están atrasadas con el pago de sus créditos.

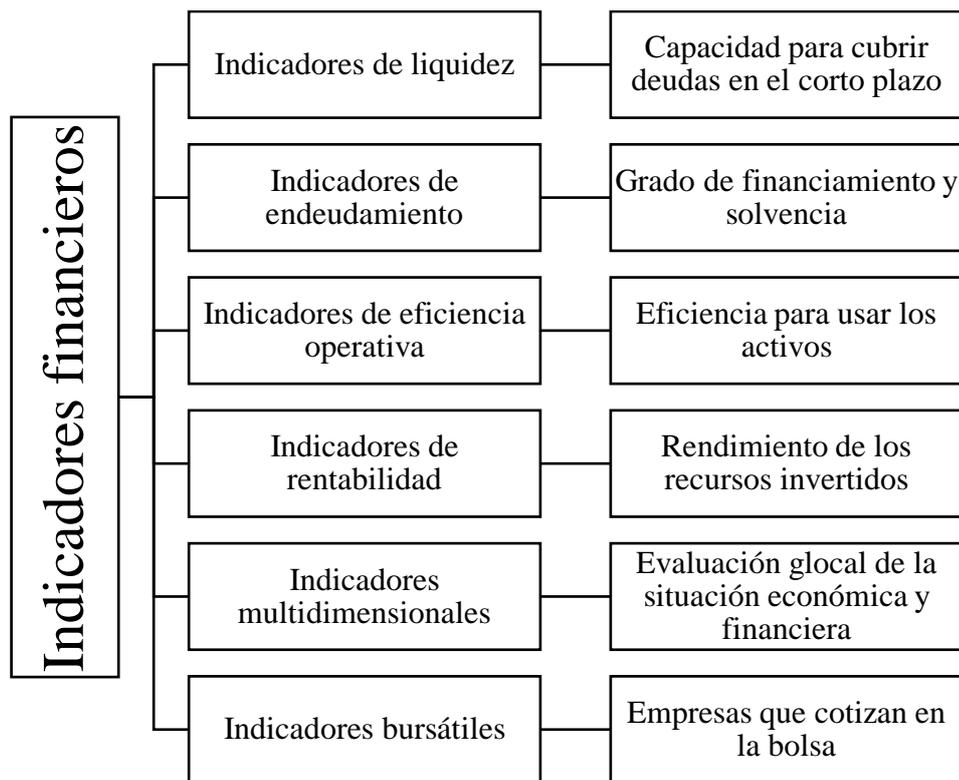
2.2.6 Indicadores financieros donde intervienen las cuentas por cobrar

Convencionalmente se conoce que un indicador es una comparación de entre dos o más datos cuantitativos, y su función es indicar el comportamiento de una variable respecto a otra (Chango-Pilaluisa et al., 2023). Si a esta definición se le agregar el término financiero, se infiere que la relación entre los datos provendrá de la información financiera que generan las empresas.

Los indicadores financieros son utilizados para diagnosticar la situación financiera de una empresa, incluso autores como Mogollón (2021) han determinado que estos tienen una correlación fuerte con las políticas de cobranzas. Es necesario utilizar los indicadores financieros porque permiten conocer cómo se encuentra una organización en términos económicos, y proponer medidas de prevención o ajuste, por lo que su constante retroalimentación es esencial para una correcta gestión financiera.

Desde otra perspectiva, Moreira y Intriago (2023) manifiestan que los indicadores financieros relacionan las diferentes cuentas contables de los estados financieros, y, además, los clasifican en cuatro grupos, mientras que Puente et al. (2017) aseguran son seis. La clasificación de los indicadores financieros se presenta a continuación en la Figura 4:

Figura 4. Clasificación de los indicadores financieros



Fuente: Adaptado de Moreira y Intriago (2023) y Puente et al. (2017).

A continuación, se presentan las fórmulas de los indicadores de liquidez que se van a utilizar en esta investigación:

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

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

Así también, de acuerdo con Flores y Naval (2018, como se citó en Flores-Sánchez et al., 2021), son tres los indicadores financieros que se ha comprobado a través de significancia estadística su fuerte relación con la rentabilidad económica y financiera: 1) Rotación de cuentas por cobrar, 2) período medio de cobranza, y 3) rotación de inventarios. A

continuación, se explica cada uno de ellos, además del indicador económico *Return on assets* (ROA) y el financiero *Return on equity* (ROE).

La **rotación de cuentas por cobrar** indica qué tiempo demora la empresa en recuperar sus créditos, o bien dígase cobrar a sus clientes (Rivera et al., 2021). En términos más técnicos, Puente et al. (2017) manifiestan que permiten conocer “cuantas veces, en promedio, se han cobrado las cuentas por cobrar durante un año” (p. 32). Para calcular este indicador se utiliza la Fórmula 1 presentada a continuación:

$$\text{Rotación cuentas por cobrar} = \text{Ventas a crédito} / \text{Cuentas por cobrar} \quad (1)$$

El **período medio de cobranza**, por su parte, indica “el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar” (Chango-Pilaluisa et al., 2023, p. 70). De acuerdo con Puente et al. (2017), se aplica la siguiente Fórmula 2 para calcular este indicador:

$$\text{Período medio de cobranza} = 365 / \text{Rotación cuentas por cobrar} \quad (2)$$

El ROA, en palabras de Puente et al. (2017), mide el beneficio que generan sus activos, mientras que el ROE la rentabilidad que resulta de los fondos propios. En español ROA se traduce como Retorno sobre los activos, y ROE es Rentabilidad financiera. A continuación, en las Fórmula 4 y 5 se presentan las ecuaciones para calcular estos indicadores:

$$\text{ROA} = \text{Utilidad neta} / \text{Activos totales} \quad (3)$$

$$\text{ROE} = \text{Utilidad neta} / \text{Capital contable} \quad (4)$$

CAPÍTULO III. PROCESO METODOLÓGICO

Este capítulo describe cómo está diseñada esta investigación, lo cual contempla el enfoque, paradigma, método y tipo de investigación, las técnicas empleadas y los instrumentos aplicados, la unidad de estudio comprendida por la población y muestra, y los participantes; el proceso de recolección de datos y finalmente la operacionalización de las variables descrita en el sistema de categorización en el análisis de los datos.

3.1 Diseño o tradición de investigación seleccionada

Este estudio del tipo descriptivo no experimental tiene un enfoque cuantitativo y emplea el paradigma positivista, así también hace uso del método hipotético-deductivo para el análisis de la información. Se hizo uso de dos técnicas de investigación, la revisión documental que registró los datos en una ficha de contenido, y la observación directa en una ficha de observación, tomando como unidad de estudio la información documentada desde 2020 hasta 2022, tomando como muestra únicamente los informes de ventas, análisis de inventarios, saldo a clientes a fecha de corte y los estados financieros, de los últimos tres años, participando activamente el gerente y la asistente contable.

A continuación, en el Cuadro 1 se resume el diseño de la investigación y posteriormente se conceptualizan y explican cada uno de los componentes de la misma, pretendiendo así justificar la selección de cada uno de ellos.

Cuadro 1. Diseño de la investigación

Enfoque	Paradigma	Método
Mixto	Positivista	Hipotético-Deductivo
Tipo de investigación	Diseño	Técnica
Descriptiva	No experimental	1) Revisión documental 2) Observación directa
Instrumentos	Unidad de estudio	Participantes
1) Ficha de análisis documental 2) Ficha de observación	<p>Población: Información documentada desde 2020 hasta 2022</p> <p>Muestra: Informe de ventas, Informe de análisis de inventarios, Informe de saldo de clientes a fecha de corte, estados financieros, desde 2020 hasta 2022. Política de créditos y Política de cobranzas.</p>	Gerente, Asistente contable y personal de cobranza.
Fuente: Elaboración propia		

3.1.1 Enfoque mixto

El enfoque metodológico de una investigación explica la naturaleza de los datos que se analizan los cuales pueden ser de dos tipos, cuantitativos o cualitativos. Según Garduño (2002), el enfoque cuantitativo aborda datos del tipo numéricos que pueden ser medidos y determinada su magnitud, mientras que en el cualitativo se estudian palabras o textos que generalmente provienen de opiniones y ayudan a comprender mejor las características de una variable, más no definir si existe un grado en que pueda ser mayor o menor.

Sin embargo, existe un tercer enfoque metodológico el cual resulta de emplear los dos antes mencionados, el cuantitativo y el cualitativo, por lo que tradicionalmente se lo

conoce como mixto. Este último enfoque analiza variables cuantitativas y cualitativas, generalmente se lo utiliza para realizar estudios en donde se requiere una explicación o descripción más detallada de la problemática, que profundice más respecto cómo se produjeron los resultados cuantitativos.

En la misma línea, se optó por seleccionar el enfoque mixto al tomar como referencia el estudio de Cevallos-Mendoza y Campos-Vera (2023), pues estos autores abordaron una problemática similar en la Universidad Técnica de Manabí donde analizaron los niveles de morosidad, un indicador con características cuantitativas y fácil de determinar su magnitud, y el comportamiento de la cartera de crédito, para contextualizar, es decir a través de datos cualitativos, y comprender mejor las fuentes u orígenes del problema.

Por otra parte, de acuerdo a lo manifestado por Hernández (2018, como se citó en Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez, 2023), la relación de los datos cuantitativos con los cualitativos que se produce en el enfoque mixto permite definir las técnicas de investigación necesarias, siendo estas la revisión documental de los reportes, informes y estados financieros, y la observación directa para comprender el tipo de gestión de las cuentas por cobrar y la apertura de créditos.

3.1.2 Paradigma positivista

Para la rama de la contabilidad las investigaciones bajo el paradigma positivista se producen con el fin de volver el estudio explicativo y profundo, pues este indica que sustenta “la posibilidad absoluta que tiene el sujeto cognoscente para indagar la realidad” (Cedeño-Choez, 2020, p. 22). Así mismo, el autor manifiesta que el paradigma también corresponde y se relaciona con el enfoque metodológico de la investigación, el cual es mixto para este estudio.

Por otra parte, Arias et al. (2021) explican que el paradigma positivista corresponde a una investigación de tipo técnica donde el principal fin es la reproducción del conocimiento

antes que la comprensión de la problemática. En tal sentido, esta investigación se basa en conocimientos existentes que explican la situación económica y financiera de una empresa a través de los indicadores financieros, pero así también se indaga acerca de la gestión de créditos y cobranza para determinar qué tanto se relacionan los resultados de la actividad comercial con la problemática para poder dar sentido a los diagnósticos cuantitativos.

Finalmente justificando la elección de este paradigma, a través del análisis histórico de los datos cuantitativos se puede conocer la situación y tratar de predecir el comportamiento futuro de las cuentas por cobrar, así mismo, plantear medidas preventivas y correctivas que traten de mejorar la situación de la empresa tomando como referencia los indicadores financieros utilizados para describir el problema en la gestión de créditos y cobranza.

3.1.3 Método hipotético-deductivo

El autor Pinto (2021), quien analiza el postulado de Bunge expuesto en 2007 el cual determina el sustento científico de la contabilidad, afirma que la investigación tiene un fin fundamental el cual es la generación de conocimiento a partir de los conocimientos previos, pero aún más allá de este enunciado, asegura que esta depende de cómo están relacionadas las hipótesis, pues estas permiten, ya sea a través de su descarte o validación, generar nuevas hipótesis incurriendo en un bucle sistematizado.

En tal sentido, Bunge (2007, como se citó en Pinto, 2021) describe al método hipotético-deductivo como un modelo en el cual el autor realiza una síntesis de todos los elementos dispersos en la teoría que fundamenta la investigación para luego relacionar estos datos permitiéndose así tener una representación de la realidad estudiada, o dicho, en otros términos, acudir a la deductibilidad de las hipótesis planteadas partiendo de los resultados de otras investigaciones.

Esta investigación se vale del método hipotético-deductivo con el fin de comprender la gestión de créditos y cobranzas que se realiza en otras empresas y regiones siempre y cuando estén normadas por las NIIF, y de esta manera contrastar la evidencia del objeto de estudio para generar una teoría que permita hacer un diagnóstico acertado en miras de generar conocimiento de utilidad para la empresa Indumuebles KR.

3.1.4 Investigación descriptiva

El autor Garduño (2002) reconoce que una investigación puede ser descompuesta en tres niveles de acuerdo al grado de complejidad del problema abordado, entre otras cuestiones, siendo esta en primera instancia exploratoria, posteriormente descriptiva y finalmente explicativa. En tal sentido, Arias (2016, como se citó en Becerra et al., 2021) en su estudio define al nivel de investigación descriptiva como aquel donde se puede describir, lo que consiste básicamente en comprender y caracterizar, un hecho, fenómeno, grupo o individuo. Cabe recalcar que otros autores afirman que en una investigación descriptiva también se debe recurrir a una exploración previa, el cual es su nivel predecesor.

Los autores Cevallos-Mendoza y Campos-Vera (2023) respaldan lo manifestado en el párrafo anterior, pues ellos emplean la investigación descriptiva para conocer cómo las organizaciones estudiadas gestionan el crédito y los niveles de morosidad, analizar esta información y posteriormente emitir un criterio al respecto; esto se puede sintetizar como un enfoque hacia la comprensión y descripción detallada de una problemática utilizando otros estudios para sustentar los juicios personales.

En la misma línea, el estudio de Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez (2023) emplea la metodología descriptiva con dos propósitos, en primera instancia comprender el contexto de la gestión de las cuentas por cobrar de una organización, y en un segundo plano definir cómo los problemas originados en dichas cuentas afectan su rentabilidad. De la misma manera, esta investigación es de carácter descriptivo puesto que busca determinar cómo es el proceso y las actividades relativas a la emisión de créditos y

cobranza de la empresa Indumuebles KR, y cuál es su situación económica-financiera considerando que también existen problemas de morosidad.

3.1.5 Investigación no experimental

Las investigaciones pueden ser clasificadas en experimentales y no experimentales, según el propósito que se tenga con sus variables de estudio. Las investigaciones experimentales ejercen una manipulación de al menos una variable, lo que implica el cambio del comportamiento de otras dependientes, mientras que las investigaciones no experimentales se centran más en la comprensión y caracterización de una variable sin modificar su comportamiento (Rivera et al., 2021), algo que es muy propio del nivel descriptivo.

Por otra parte, según lo manifestado por Ordaz (2019), la naturaleza de los datos analizados en este estudio no les permite ser manipulados, pues las cuentas por cobrar y las ganancias son producto de la gestión de los créditos y las cobranzas, más no se puede determinar valores de manera arbitraria para estos rubros los cuales, además, están supeditados por normas y leyes vinculantes al Estado. Por lo tanto, esta investigación es no experimental.

3.1.6 Técnicas e instrumentos de investigación

La recopilación de la información se va a realizar a través de tres técnicas, las de carácter cualitativo son 1) la entrevista, aplicada al contador de Indumuebles KR, y 2) la observación directa a los implicados en el proceso de cobranza, mientras que la de carácter cuantitativo es 3) la revisión documental, donde se recogen datos de las cuentas y resultados económicos de la actividad. A continuación, se explica cada una de las técnicas y los instrumentos utilizados en esta investigación.

- Entrevista, siendo esta la técnica que se vale de un cuestionario como instrumento donde se plantean preguntas abiertas las cuales tienen como objetivo explorar y comprender un contexto del cual no se tiene suficiente información (Feria et al., 2020). La entrevista fluye a través de una conversación y los datos obtenidos usualmente se registran en una hoja o en formato digital como archivo multimedia. Pueden existir tres tipos de entrevistas: La abierta, la estructurada y la semi estructurada. Para esta investigación se decidió utilizar la entrevista semi estructurada debido a su flexibilidad al momento de aplicarla, pues el cuestionario se conforma de una cantidad determinada de preguntas, ocho en este caso (Ver el Anexo 1), y pueden incrementar si durante la conversación se identifica que es necesario indagar sobre otros factores relacionados con el problema de investigación.
- Revisión documental, de acuerdo con Cevallos-Mendoza y Campos-Vera (2023) esta técnica consiste en identificar los documentos donde pueden alojarse los datos necesarios para describir el problema de estudio, revisarlos e identificar el estado en que se encuentran. El instrumento que utiliza la revisión documental se denomina Ficha de análisis documental, el cual es un formato en donde se especifica los datos necesarios para la evaluación de las cuentas por cobrar y el diagnóstico de la morosidad en la empresa Indumuebles KR. (Ver el Anexo 2).
- Observación directa, la cual en palabras de García et al. (2019) consiste en planear una lista de acontecimientos que se espera sucedan en un entorno, los cuales vienen precedidos por la experiencia datada en otras investigaciones. Así mismo, con base en el escrito de Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez (2023) se aplica la observación directa en esta investigación con el fin de ejercer una auditoría interna de los procedimientos de crédito y cobranza para identificar posibles cuellos de botella in situ. El instrumento a utilizar será la Ficha de observación presentada en el Anexo 3.

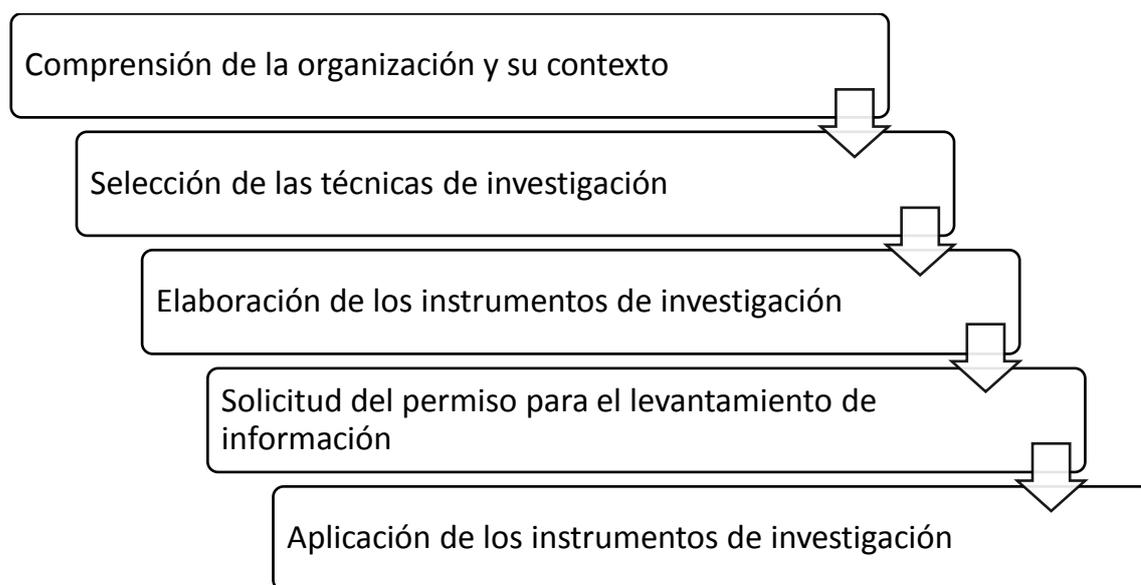
3.1.7 Población y muestra

- Para seleccionar la persona a quien aplicar la entrevista se tomó como criterio de inclusión que debe tener el mismo perfil profesional de los autores de este trabajo de titulación, por lo tanto, se seleccionó al contador de Indumuebles KR, quien además tiene acceso a toda la información económica y financiera, y como parte de sus funciones debe analizar la gestión de las cuentas por cobrar y realizar diagnósticos al respecto.
- Los participantes durante la Revisión documental serán el Gerente, quien otorga el permiso para proceder a levantar la información, y la Asistente contable, quien dispone y provee el acceso a la información documentada. La población, entonces, serían todos los documentos contables de la empresa Indumuebles KR, sin embargo, la muestra a estudiar serán aquellos de los últimos tres años, es decir de 2020 a 2022, que sean: 1) Informe de ventas, 2) Informe de análisis de inventarios, 3) Informe de saldo de clientes a fecha de corte, 4) estados financieros, 5) Política de créditos y 6) Política de cobranzas, o 6) Política de crédito y cobranzas.
- Los participantes de la Observación directa serán el Gerente, quien otorga el permiso para proceder a levantar la información, y el personal de cobranza, quienes desarrollan las actividades vinculadas directamente con el problema de la investigación. Se supo conocer que eran tres los responsables de la cobranza en la empresa Indumuebles KR, por lo tanto, al ser una población relativamente pequeña se tomaron a todos estos trabajadores como muestra.

3.2 Proceso de recolección de datos en la investigación

El proceso de recolección de datos se resume a través de la siguiente Figura 5, y posteriormente se describe cada una de las etapas:

Figura 5. Proceso de recolección de datos



Fuente: Elaboración propia

- **Comprensión de la organización y su contexto:** En esta etapa se abordó al Gerente de Indumuebles KR con el fin de conocer si sería posible realizar un diagnóstico para identificar posibles problemas en la organización. El acercamiento fue verbal y presencial, se mantuvo un estilo no formal y se logró llegar a un acuerdo inicial, a lo que posteriormente se procedió a indagar acerca de los aspectos más relevantes de la organización.
- **Selección de las técnicas de investigación:** Luego de haber comprendido a la organización y su contexto, se realizó una revisión bibliográfica de problemas similares para a través de estos precedentes identificar las variables de estudio y los indicadores que permitirán profundizar y describir el problema de estudio. En esta ocasión se socializó con el docente tutor y se concluyó en el uso de la Entrevista, la Revisión documental y la Observación directa como las técnicas a aplicar en investigación porque existe la suficiente información sobre este problema y es posible delimitarlo con datos que no sean abiertos como una entrevista.

- **Elaboración de los instrumentos de investigación:** Los autores utilizaron como referencia a los otros instrumentos empleados en los estudios de la revisión bibliográfica, y en conjunto con la información recabada durante la comprensión de la organización y su contexto se elaboró la Entrevista (Ver el Anexo 1), la Ficha de análisis de contenido (Ver el Anexo 2) y la Ficha de observación (Ver el Anexo 3). Los instrumentos se disponen únicamente en digital y estos fueron remitidos al docente tutor con el fin de que sean analizados y en tanto a sus consideraciones modificados, hasta lograr su aprobación.
- **Solicitud del permiso para el levantamiento de información:** Se elaboró una carta de Consentimiento informado (Ver el Anexo 4), la cual fue entregada en formato físico y de manera presencial al Gerente. Posteriormente este documento fue remitido con la respectiva firma de autorización para proceder con el levantamiento de información.
- **Aplicación de los instrumentos de investigación:** Los autores se movilizaron hasta la sede de la empresa Indumuebles KR, llevando consigo los instrumentos a aplicar en digital los cuales serían leídos en un celular donde también se registraron las respuestas. Para ello se necesitó de una aplicación de mensajería instantánea e internet, pues una vez registradas las respuestas serían enviados los documentos por este medio para luego depurar los datos en un ordenador. Finalmente, los datos serían dispuestos en una Hoja de cálculo.

3.3 Sistema de categorización en el análisis de datos

A continuación, en la Figura 6 se describe cómo los datos recopilados se distribuyen categóricamente considerando los objetivos planteados, las variables, dimensiones, subdimensiones e indicadores:

Cuadro 2. Matriz de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variables	Dimensión	Subdimensión	Indicadores
Identificar las causas de la recuperación de los pagos de los clientes mediante el diagnóstico de la gestión de créditos.	Gestión de créditos	Ineficiencia de la gestión de créditos	Política de créditos	Efectividad de la política de créditos
			Política de cobranza	Efectividad de la política de cobranza
			Documentos contables	Efectividad de la gestión de los documentos contables
			Eficiencia operativa	Rotación cuentas por cobrar
				Período medio de cobranza
				Rotación de inventarios
			Rentabilidad	ROA
ROE				
Mejorar la gestión de créditos mediante la creación de medidas correctivas orientadas a la disminución de las cuentas por cobrar.	Morosidad	Incremento de la cartera vencida	Planificación de la gestión de crédito y cobranza	Revisión de la alta dirección
				Estrategias de gestión
			Efectividad del procedimiento de cobranza	Cumplimiento del protocolo
				Efectividad
				Compromiso

CAPÍTULO IV. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

La aplicación de las tres técnicas de investigación entregó tres resultados. En primera instancia se hace una transcripción de las respuestas brindadas por el contador de Indumuebles KR al haberle realizado la entrevista, finalmente se realiza su interpretación en miras de identificar cómo se relacionan los factores de la gestión de cuentas por cobrar con sus causas.

La segunda parte de los resultados corresponde al diagnóstico cuantitativo que se realiza mediante la revisión documental, considerando que primero se debe identificar si la información necesaria para calcular los indicadores financieros se encuentra documentada. En este apartado se muestran los valores de las cuentas, los resultados al relacionarlas entre ellas, y finalmente se realiza la interpretación de estos índices.

Finalmente, se presentan los resultados de la observación directa exponiendo en un cuadro las observaciones realizadas y luego describiendo los principales hallazgos. Esta información corresponde al nivel operativo, es decir a la labor que realizan los cobradores, por lo tanto, será analizada en contraste con las respuestas que emitió el contador en la entrevista.

4.1 Resultados de la entrevista

Pregunta: ¿La principal causa de falta de liquidez en Indumuebles KR son las cuentas por cobrar?

Respuesta: Sí

Explicación: Hemos observado un aumento significativo en el tiempo promedio de cobro de nuestras ventas a crédito durante los últimos meses. Además, la falta de una política de cobro efectiva y la presencia de cuentas por cobrar vencidas están generando un ciclo negativo en el flujo de efectivo de la empresa. Por lo tanto, podemos concluir que las

cuentas por cobrar representan la principal causa de nuestra falta de liquidez en este momento.

Pregunta: ¿Afecta la falta de liquidez por cuentas por cobrar a la salud financiera general de la empresa para cumplir con los proyectos?

Respuesta: Sí

Explicación: Este retraso en el ingreso de efectivo está impactando directamente en nuestra capacidad para cumplir con nuestras obligaciones, como el pago de proveedores, y otros compromisos operativos.

Pregunta: ¿Existen políticas para las cuentas por cobrar de la empresa Indumuebles KR para tener una suficiente liquidez?

Respuesta: Sí

Explicación: Existen políticas para las cuentas por cobrar en Indumuebles KR, sin embargo, la efectividad de la política actual es cuestionable. Aunque la empresa ha establecido ciertos términos y condiciones para el otorgamiento de crédito a clientes, tales como plazos de pago y límites de crédito, la implementación y seguimiento de estas políticas no están siendo suficientemente rigurosas. Por ejemplo, hemos observado una falta de supervisión en el proceso de cobranza, lo que ha llevado a un aumento en los tiempos de pago y a un incremento en las cuentas por cobrar vencidas. Además, la falta de mecanismos claros para identificar y tratar a clientes de alto riesgo ha contribuido a la acumulación de deudas incobrables. En consecuencia, aunque existen políticas establecidas, su falta de eficacia está contribuyendo a la falta de liquidez. Es evidente que se requiere una revisión y mejora de estas políticas para garantizar una gestión más efectiva de las cuentas por cobrar.

Pregunta: ¿Existe facturación en la gestión de cobros que podrían haber contribuido a esta falta de liquidez?

Respuesta: No

Explicación: La facturación es un proceso independiente. Sin embargo, la falta de liquidez en Indumuebles KR se atribuye principalmente al seguimiento inadecuado de los pagos y políticas de crédito poco efectivas. Estos factores no están relacionados con el proceso de facturación en sí mismo, sino más bien con la administración y control de las cuentas por cobrar una vez que se han generado las facturas.

Pregunta: ¿Afectaron los plazos de pago de los clientes a la falta de liquidez por cuentas por cobrar de la empresa Indumuebles KR?

Respuesta: Sí

Explicación: Los plazos de pago extendidos por parte de los clientes sí afectaron a la falta de liquidez. La empresa ha experimentado un incremento en el tiempo promedio de cobro de las ventas a crédito, lo que significa que los clientes están demorando más en pagar sus deudas. Esta demora en el ingreso de efectivo afecta directamente la capacidad de la empresa para cubrir sus gastos operativos y financieros de manera oportuna, lo que contribuye a la falta de liquidez. La extensión de los plazos de pago puede ser resultado de la falta de seguimiento en el proceso de cobranza, lo que requiere una revisión y posiblemente una modificación en las prácticas de gestión de cuentas por cobrar.

4.2 Resultados de la revisión documental

En Indumuebles KR sí existe una Política de crédito y cobranza. A diferencia de otras organizaciones, la política de crédito suele ser un documento y la política de cobranza otro; sin embargo, esto no tiene un impacto directo en la efectividad de su aplicación, sino cómo ha sido estipulada. Por otra parte, esta organización sí cuenta con los informes de ventas, informes de saldo de clientes a fecha corte, y los estados de situación financiera y de resultados, desde 2020 hasta 2022; solamente el informe de análisis de inventarios no se elaboró en 2020 y 2021, pero sí en 2022 porque lo solicitó expresamente gerencia. A continuación, en el Cuadro 3 se resume la existencia de la información documentada:

Cuadro 3. Existencias de la información documentada contable

Políticas	Existencias			Observaciones
Política de créditos				
Política de cobranzas				
Política de crédito y cobranza	Sí			
Documentos	2020	2021	2022	Observaciones
Informe de ventas	Sí	Sí	Sí	
Informe de análisis de inventarios	No	No	Sí	Solicitado por gerencia
Informe de saldo de clientes a fecha de corte	Sí	Sí	Sí	
Estado de situación financiera	Sí	Sí	Sí	
Estado de resultados	Sí	Sí	Sí	

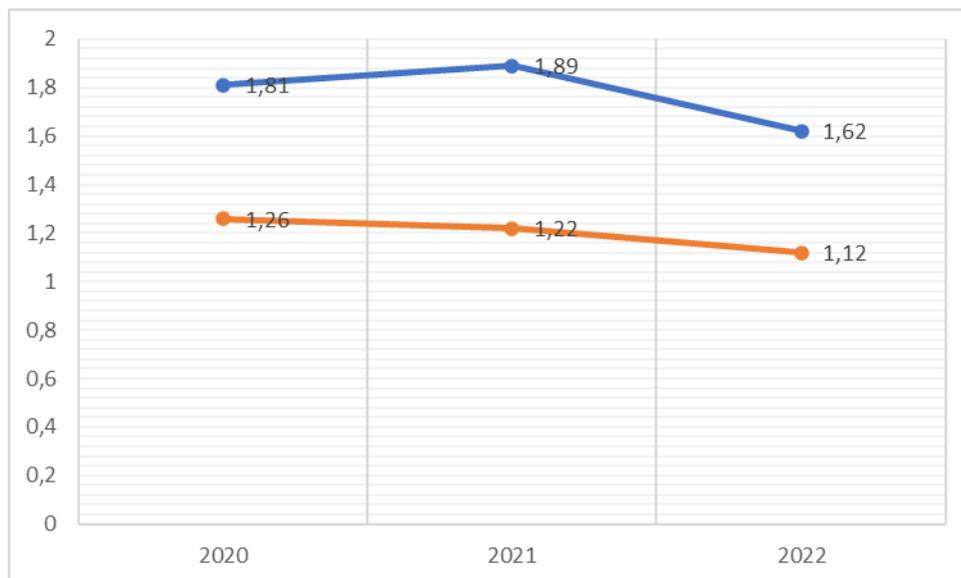
A continuación, se presenta la tabla de los indicadores financieros:

Cuadro 4. Resultados de los indicadores financieros

Indicador	Fórmula	Períodos	Resultados
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	2020	1,81
		2021	1,89
		2022	1,62
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	2020	1,26
		2021	1,22
		2022	1,12
Rotación cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	2020	6,24
		2021	5,51
		2022	1,98
Período medio de cobranza	$\frac{365}{\text{Rotación cuentas por cobrar}}$	2020	58 días
		2021	66 días
		2022	184 días
ROA	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$	2020	17,84%
		2021	10,75%
		2022	10,53%
ROE	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}}$	2020	38,74%
		2021	32,37%
		2022	30,62%
Deudas vencidas	$\frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	2020	23,70%
		2021	38,66%
		2022	55,83%

La liquidez corriente tuvo su punto más alto en 2021 al incrementarse en un 4,42%, pero para el siguiente año cayó 14,29%, mientras que la prueba ácida experimentó una caída constante en su valor. Estos indicadores de liquidez demuestran que para 2022 la organización Indumuebles KR ha disminuido su liquidez, teniendo \$1,62 dólares para cubrir cada \$1,00 de sus deudas en el corto plazo, y al excluir los inventarios \$1,12, tal como se presenta a continuación en la Figura 6.

Figura 6. Evolución de los indicadores de liquidez



Por otra parte, el indicador que más se ha visto afectado y demuestra un claro problema en la gestión de las cuentas por cobrar es el período medio de cobranza, el cual al cierre de 2022 aumentó 126 días respecto a los 58 días que era el promedio en 2020. Así mismo, se identificó que la cantidad de deudas vencidas ha incrementado 32,13%, y su impacto en la variación anual del ROE y ROA ha sido del 7,31% y 8,12% respectivamente.

4.3 Resultados de la observación directa

Al realizar la observación directa a tres cobradores se pudieron identificar los siguientes aspectos:

- Los cobradores sí cumplen con el protocolo de atención al cliente, sin embargo, al momento de realizar las visitas no encuentran a los deudores en sus domicilios o lugares de referencia. Por su parte, los cobradores indagan con las personas de los alrededores para conocer información del deudor, pero las respuestas frecuentes fueron 1) que ya no viven/trabajan en el lugar visitado, y 2) que ya no viven en el país.
- La actitud de los cobradores es coherente al protocolo de atención al cliente y demostraron en todo momento respeto.
- Se observó que cuando los cobradores abordan a un deudor y éste no puede cumplir con su obligación, estos sí logran concretar otra cita; el problema radica en que no existe un tiempo mínimo o máximo de plazo para la nueva cita, esto no se encuentra estipulado en la política de crédito y cobranza, y tampoco existe iniciativa propia por concretar una nueva visita en el menor tiempo posible.
- El nivel de compromiso con la política de cobranza se puede categorizar como de nivel medio porque los cobradores cumplen sus actividades con un nivel de iniciativa bajo y no tienen la presión ni un control adecuado de su gestión, pues no existe un control *face to face* de la recuperación de cartera y cumplimiento de metas individuales.
- Los cobradores sí son ágiles al ser objetados, su carácter es dócil y tienen un tono de voz adecuado durante la conversación. No se observó en ningún momento que se exaltaron pese a que hubo clientes que emitieron respuestas fuera de lugar.
- La actitud de los clientes no pudo ser bien definida, pues muchos de ellos fueron evasivos, otros amables y otros irrespetuosos. Por otra parte, una gran parcialidad de los clientes mostró una actitud favorable al cobrador, sin embargo, no disponían del capital para cancelar sus deudas, pero también hubo deudores que manifestaron que esa deuda ya es incobrable.
- Los reportes de los cobradores no están estandarizados y los hacen de diferente manera. No todos los reportes son entendibles y también se omiten datos relevantes, por lo tanto, no realizan correctamente los reportes.
- Tras todo lo observado se puede concluir que los cobradores no realizan una gestión efectiva de la cartera vencida, porque, aunque tienen buenas actitudes y una forma efectiva de desenvolverse con los clientes, finalmente no recuperan las deudas.

- Los cobradores sí han presentado sugerencias para mejorar la gestión de la cobranza, siendo una de las más repetidas dejar de emitir créditos, sin embargo, estos no son escuchados por los directivos. No en todos los reportes se emiten las sugerencias, aunque los cobradores manifestaron que sí han querido hacerlas.

4.4 Conclusiones

De la entrevista aplicada al contador, la conversación sostenida con los cobradores y la observación de sus actividades cotidianas, y sobre todo de los resultados obtenidos de los indicadores financieros, se concluye que la gestión de créditos de Indumuebles KR es deficiente debido a fallas en la planificación, las políticas de crédito y cobranza vigentes están mal definidas, se carece de una supervisión y control operativo adecuado, aunque también la situación económica es una externalidad que influye significativamente en esta problemática. Se pudo determinar que desde 2020 hasta 2022, Indumuebles KR ha duplicado el tiempo que demora en recuperar sus deudas y ha aumentado significativamente su cartera vencida.

Por otra parte, se concluye que la política de crédito y cobranza debe ser rediseñada y se deben plantear los siguientes puntos: 1) Estimar un porcentaje máximo de cartera vencida, 2) establecer incentivos para los cobradores que logren recuperar determinados montos de deudas y a determinados deudores, 3) establecer un porcentaje límite de créditos a entregar y diferenciar al sector privado y el público, y 4) adquirir bases de datos y un software de análisis de riesgo financiero para mejorar la toma de decisiones en la entrega de créditos.

Las cuentas por cobrar de Indumuebles KR han crecido significativamente, y de manera proporcional su cartera vencida, lo que permite concluir que esta organización debe replantearse el modelo de negocio, pues su liquidez está afectando también su rentabilidad mientras busca continuar operando a crédito, cuando tiene que intensificar los esfuerzos por recuperar la cartera vencida. Por otra parte, se concluye que las medidas correctivas deben intervenir tanto a los procesos estratégicos como de soporte, pues la

ineficiencia de la gestión se produce desde la planificación hasta la operatividad de los cobradores.

4.5 Recomendaciones

Se recomienda a los directivos de Indumuebles KR convocar una reunión de urgencia y utilizar la información y medidas propuestas de este trabajo de investigación para la elaboración de una nueva política de crédito y cobranza, incluso deben considerar contratar un servicio de un tercero o vender la cartera vencida a otra organización especializada en cobranzas para recuperar una parcialidad de este monto.

Así mismo, se recomienda a los directivos rediseñar el protocolo de visita de los cobradores y designar un responsable del control de este proceso. Para ello es necesario que el personal a cargo de los procesos estratégicos realice visitas en campo junto a los cobradores para que tengan una perspectiva real del problema de la recuperación de cartera, y así también puedan implementar un buzón de sugerencias o involucrar a los cobradores en las reuniones donde se aborde este problema para recibir su retroalimentación.

Finalmente, se recomienda al contador de Indumuebles KR estimar metas de recuperación de cartera y fijar los niveles máximos de las cuentas por cobrar, para de esta manera brindar un marco referencial para que los directivos puedan establecer los nuevos objetivos financieros y la política de crédito y cobranza.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, W., Maldonado, C., & Arciniegas, O. (2021). Tendencias epistemológicas de las ciencias contables en titulaciones de pregrado de las universidades ecuatorianas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 354-360. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-354.pdf>
- Becerra, E., Jaramillo, Y., & Astudillo, P. (2021). La importancia de la información contable ante la incertidumbre del Covid-19, en las Mipymes en el entorno de los negocios en la región 6. *Visionario Digital*, 5(3), 111-132. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articloe/download/1779/4428/>
- Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-23. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095
- Carvajal, A., & Espinoza, L. (2020). Microcréditos ecuatorianos: incentivo a la reducción de la pobreza y mejora del ingreso familiar. *Revista Vinculos ESPE*, 5(3), 51-65. <https://doi.org/https://doi.org/10.24133/vinculosespe.v5i3.1671>
- Cedeño-Choez, P. (2020). Formación de habilidades contables en estudiantes de Educación Superior Ecuatoriana. Estrategia didáctica para su mejoramiento. *Polo del Conocimiento*, 5(1), 16-36. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7659367.pdf>
- Cedeño-Mero, R., López-Chávez, A., & Zambrano-Loor, R. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa. *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria*, 2(4), 11-17. <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/aula-24/article/download/443/748>
- Cevallos-Mendoza, A., & Campos-Vera, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí,

Ecuador 2019 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877-891.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>

Chango-Pilaluisa, I., Veloz-Jaramillo, M., Nauta-Padilla, L., & Rojas-Copara, E. (2023). Herramienta de simulación financiera para la toma de decisiones en las sociedades de acciones simplificadas S.A.S. del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. *Revista de Investigación SIGMA*, 10(2), 62-74.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24133/ris.v10i02.3124>

Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

Delgado-Zambrano, C., Jaramillo-Macías, D., Andrade-Versa, S., & Basurto-Intriago, D. (2023). El Impacto de las Políticas Crediticias en el Ecuador. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 7(2), 1865-1881.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.1865-1881>

Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA*, 1(1), 56-68.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>

Flores-Sánchez, G., Campoverde-Campoverde, J., Romero-Galarza, A., & Coronel-Pangol, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413-424.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>

García, X., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "Multillanta Ramírez". *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7(1), 73-81.
<https://doi.org/https://doi.org/10.34070/rif.v7i1>

- Garduño, S. (2002). Enfoques metodológicos en la investigación educativa. *Investigación Administrativa*, 30(91), 1-14. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/90/ART2.pdf>
- Guarderas-Alvarado, M., & Concha-Ramírez, J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Polo del Conocimiento*, 8(8), 49-77. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/5835/14557>
- Guevara, L., Flores, M., & Cabezas-Martínez, A. (2021). El análisis de supervivencia en la gestión del riesgo de crédito: El caso de una cartera hipotecaria ecuatoriana. *Perfiles*, 1(26), 48-61. <https://doi.org/https://doi.org/10.47187/perf.v1i26.137>
- López-Rodríguez, C., & Cruz-Linares, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito. Un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 1-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.16925/2382-4220.2021.03.03>
- Luna, K., Sarmiento, W., & Tinto, J. (2018). Estudio del riesgo financiero (5C) bajo el enfoque difuso. *Revista Economía y Política*(28), 47-55. <https://doi.org/https://doi.org/10.25097/rep.n28.2018.04>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 262-285. <https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Moreira, M., & Intriago, C. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *RECIAMUC*, 7(1), 654-673. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.654-673](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673)
- Muñoz-Tuárez, G., & Mendoza-Saltos, M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172-181. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Ortiz, I., Nolazco, F., & Carhuancho, I. (2020). as Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor*, 4(1), 13-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>

- Perugachi, L., Jaramillo, D., & Flores, E. (2022). Propuesta sistema de gestión de crédito, para reducir el riesgo en microempresas no financieras del cantón Otavalo, Cayambe y Tabacundo (Ecuador). *Revista Espacios*, 43(10), 76-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.48082/espacios-a22v43n10p06>
- Pinto, G. (2021). Sustento científico de la contabilidad a través del postulado de Mario Bunge. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 47-60. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/download/8078/9552/22395
- Preval-Concepción, M., Márquez-Capote, A., & González-del Foyo, M. (2021). La gestión del crédito comercial en la unidad empresarial de base DESOFT Santiago de Cuba. *Anuario*, 140-160. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/download/5222/4743>
- Puente, M., Viñán, J., & Aguilar, J. (2017). *Planeación financiera y presupuestaria*. Editorial Politécnica ESPOCH. <http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-18-194445-libro%20portada%20y%20contra%20portada%20planeaci%C3%B3n%20MPR.pdf>
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., & Chapoñan, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *ZHOECOEN*, 13(1), 70-78. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- Romero, D., Sánchez, S., & Rincón, Y. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(4), 465-475. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34674>
- Sánchez, C. (2019). Impacto de los créditos en las ganancias de las microempresas en Costa Rica. *Economía y Sociedad*, 24(55), 1-22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/eyes.24-55.1>
- Sánchez, P., Hurtado, A., Valverde, O., & Mucha, H. (2023). Toma de decisiones organizacionales en el contexto de la pandemia. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(27), 229-238. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.509>

- Socorro, F., & Santa, G. (2019). Análisis teórico de los mitos financieros del emprendimiento. *Tendencias*, 20(2), 182-202. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7660001.pdf>
- Ugarte, A., Guerrero, L., Soto, S., & Villafuerte, A. (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martín: artículo internacional de literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4), 220-237. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.158>
- Villarroel, Y., Gutiérrez, Y., & Dixon, Y. (2020). Procedimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la UEB láctea de la Isla de la juventud. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 13-28. <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/gestion-cuentas-cobrar.pdf>

Anexo 1. Cuestionario de la entrevista

Cuestionario de la entrevista

1. ¿La principal causa de falta de liquidez en Indumuebles KR son las cuentas por cobrar?

Sí

No

2. ¿Afecta la falta de liquidez por cuentas por cobrar a la salud financiera general de la empresa para cumplir con los proyectos?

Sí

No

3. ¿Existen políticas para las cuentas por cobrar de la empresa Indumuebles KR para tener una suficiente liquidez?

Sí

No

4. ¿Existe facturación en la gestión de cobros que podrían haber contribuido a esta falta de liquidez?

Sí

No

5. ¿Afectaron los plazos de pago de los clientes a la falta de liquidez por cuentas por cobrar de la empresa Indumuebles KR?

Sí

No

Anexo 2. Instrumento de investigación: Ficha de análisis documental

Análisis documental

3. La primera intervención consiste en identificar la existencia de los siguientes documentos:

Políticas	Existencias			Observaciones
Política de créditos				
Política de cobranzas				
Política de crédito y cobranza				
Documentos	2020	2021	2022	Observaciones
Informe de ventas				
Informe de análisis de inventarios				
Informe de saldo de clientes a fecha de corte				
Estado de situación financiera				
Estado de resultados				

2. De haberse identificado la existencia de la información necesaria, calcular los siguientes indicadores financieros:

Indicador	Fórmula	Períodos	Resultados
Liquidez corriente	$\frac{\textit{Activo corriente}}{\textit{Pasivo corriente}}$	2020	
		2021	
		2022	
Prueba ácida	$\frac{\textit{Activo corriente} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivo corriente}}$	2020	
		2021	
		2022	
Rotación cuentas por cobrar	$\frac{\textit{Ventas a crédito}}{\textit{Cuentas por cobrar}}$	2020	
		2021	
		2022	
Período medio de cobranza	$\frac{365}{\textit{Rotación cuentas por cobrar}}$	2020	
		2021	
		2022	
ROA	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Activos totales}}$	2020	
		2021	
		2022	
ROE	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Capital contable}}$	2020	
		2021	
		2022	
Deudas vencidas	$\frac{\textit{Cuentas por cobrar vencidas}}{\textit{Cuentas por cobrar}}$	2020	
		2021	
		2022	

Anexo 3. Instrumento de investigación: Ficha de observación

Ficha de observación

Observador: _____

Trabajador observado: _____

Fecha de la observación: __ / __ / ____

Detalle	Cumplimiento			Observaciones
	Sí	Parcial	No	
Cumple con el protocolo de atención al cliente				
Muestra una actitud respetuosa, pero efectiva				
A las negaciones/objeciones, concreta otra cita/llamada				
Evidencia compromiso con la política de cobranza				
Demuestra agilidad mental al responder las objeciones				
El deudor muestra una actitud desfavorable				
Realiza correctamente los reportes				
Gestiona efectivamente la forma de abordar la cartera vencida				
Presenta sugerencias al identificar problemas en la cobranza				

Anexo 4. Consentimiento informado

Declaración de consentimiento informado

Machala, 29 de febrero de 2024

Gerente de Indumuebles KR,

De nuestras consideraciones

El motivo de la presente es para solicitar acceso a 1) entrevistar al contador de la organización, 2) realizar una revisión de los siguientes documentos: Informe de ventas, Informe de análisis de inventarios, Informe de saldo de clientes a fecha de corte, estados financieros, desde 2020 hasta 2022. Política de créditos y Política de cobranzas, y 3) observar el desempeño de los cobradores, con el fin de hacer un diagnóstico situacional de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa que usted gerencia. La información recopilada será utilizada con fines netamente académicos y las bases de datos y registros directos no serán compartidos con ningún tercero. Esperando se colaboración, agradecemos de antemano la atención brindada a la presente.

Yo, _____, en calidad de Gerente de Indumuebles KR, afirmo que he leído y entendido la información que se me ha entregado

Gerente de Indumuebles KR