



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en los estados financieros en
la empresa Biomarceli S.A.**

**TUBAY SANCHEZ NELLY NAYELI
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEJEDOR MONTOYA GEANELLA ANGELINE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A.

**TUBAY SANCHEZ NELLY NAYELI
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEJEDOR MONTOYA GEANELLA ANGELINE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en los estados
financieros en la empresa Biomarceli S.A.**

**TUBAY SANCHEZ NELLY NAYELI
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEJEDOR MONTOYA GEANELLA ANGELINE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

JARAMILLO PAREDES MARCIA FABIOLA

**MACHALA
2024**



POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA BIOMARCELI S.A.



Nombre del documento: Análisis de caso Tejedor Geanella-Tubay Nelly.pdf
ID del documento: 36193bc3b215e21de014349a6263eaf6941a8e80
Tamaño del documento original: 786,69 kB
Autores: Geanella Angeline Tejedor Montoya, Nelly Nayeli Tubay Sánchez

Depositante: Jaramillo Paredes Marcia
Fecha de depósito: 20/2/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 20/2/2025

Número de palabras: 11.684
Número de caracteres: 76.313

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	docplayer.es UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE CON... 2 fuentes similares	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
2	Documento de otro usuario #cbbd30 🔒 El documento proviene de otro grupo 2 fuentes similares	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152366.pdf	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
2	revistamaya.org Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financi... https://revistamaya.org/index.php/maya/article/download/386/1114	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	Documento de otro usuario #043f7d 🔒 El documento proviene de otro grupo	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
4	repositorio.utmachala.edu.ec Análisis financiero del flujo de efectivo de la librería... http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8838/3/TTUACE-2016-CA-CD00104.pdf.txt	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
5	hdl.handle.net Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa ... http://hdl.handle.net/20.500.12969/2728	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)

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

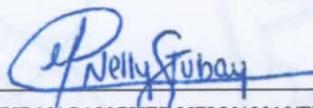
Las que suscriben, TUBAY SANCHEZ NELLY NAYELI y TEJEDOR MONTOYA GEANELLA ANGELINE, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma 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.



TUBAY SANCHEZ NELLY NAYELI

0706939972



TEJEDOR MONTOYA GEANELLA ANGELINE

0751039496

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación primeramente a Dios, por darme fuerzas y permitirme culminar esta etapa en mi vida. A mis padres Sixto Tejedor y Julia Montoya quienes son el pilar fundamental en mi vida, por su amor y apoyo incondicional, a mis hermanos Alexandra, Virginia y Darío por acompañarme en este proceso, por apoyarme y estar ahí cuando más los necesitaba. A mi abuelito Luis Tejedor que me cuida desde el cielo, a mis abuelitas Trinidad Arana y Elena Ángel, a mis sobrinos Johan, Marcos y Samia por ser mi inspiración para mejorar cada día. A toda mi familia, cuyo apoyo y valiosos consejos han sido fundamentales en este proceso. Por último, me dedico este trabajo porque reconozco mi propio esfuerzo, perseverancia y compromiso, que han sido claves para alcanzar mis objetivos.

Geanella Angeline Tejedor Montoya

Dedico este trabajo de titulación primero a Jehová por permitirme estar aquí y darme las fuerzas necesarias para avanzar con mis metas y objetivos propuestos. A mi familia, especialmente a los familiares que están presente en mi vida y han podido evidenciar todo este proceso brindándome su apoyo incondicional. Este logro no hubiera sido posible sin la ayuda de ellos, y para finalizar quiero dedicarme este trabajo por nunca rendirme y seguir adelante.

Nelly Nayeli Tubay Sánchez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios, a mis padres por apoyarme en cada etapa de mi vida, así como a mis hermanos. A mi prima paterna Carolina Calderón, a su esposo e hijas por su apoyo en momentos difíciles. Agradezco también a mi fiel compañero, mi perrito Peluchin que siempre está brindándome su compañía.

A mi gran amiga Nelly Tubay con la que he compartido momentos muy lindos a lo largo de nuestra amistad, quiero agradecerle por su paciencia, perseverancia y predisposición durante esta etapa, es mi amiga de confianza con la que puedo contar en todo momento y a quien siempre llevaré en mi corazón, le deseo el mejor de los éxitos en cada meta que se proponga.

Deseo expresar mi agradecimiento a la Sra. Nelly Fuentes, a quien considero como una abuelita más para mí, así como también a Patricia Quezada que me han brindado su apoyo y generosidad.

Un agradecimiento especial a mi estimada tutora la Ing. Marcia Jaramillo por su paciencia, orientación, apoyo y disposición durante nuestro proceso de titulación, quien con sus consejos y enseñanzas nos ha ayudado a mejorar este trabajo, le deseo lo mejor en todos sus futuros proyectos.

Geanella Angeline Tejedor Montoya

Primero agradezco a Jehová por siempre guiarme y darme sabiduría que me ha permitido continuar con mis estudios. A mi familia que han estado pendiente de mí, brindándome sus consejos y apoyo incondicional, especialmente a mis padres, mi abuelita Nelly, mi tía Patricia y a mis primos gatunos Mell y Garras.

A mi amiga Geanella Tejedor que la conozco de hace años y siempre ha estado junto a mí apoyándonos mutuamente en nuestros estudios, es una buena amiga, muy divertida y hemos creado momentos muy bonitos en la universidad que recordaré por siempre, le deseo éxitos en su vida y carrera profesional.

También agradezco a mi tutora Ing. Marcia Jaramillo por compartir sus conocimientos que han sido importantes en este proceso, sus consejos nos han ayudado a elaborar este trabajo, que siempre siga enseñando con mucho amor y dedicación que le tiene a la docencia. Además, quiero agradecer a los docentes por sus buenas enseñanzas.

Nelly Nayeli Tubay Sánchez

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I, Generalidades del objeto de estudio.....	3
1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio.....	3
1.1.1 Tema de investigación.....	3
1.1.2 Objeto de Estudio.....	3
1.1.3 Contextualización.....	4
1.2 Hechos de interés	6
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 General.....	7
1.3.2 Específicos.....	7
CAPÍTULO II. Fundamentación teórico – epistemológica del estudio.....	9
2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia	9
2.2 Bases teóricas de la investigación	10
2.2.1 Políticas de crédito y cobranza	10
2.2.1.1 Políticas crediticias	11
2.2.1.2 Proceso de cobro	12
2.2.2 Estados Financieros.....	13
2.2.2.1 Estado de Situación Financiera.....	14
2.2.2.2 Estado de Resultados	14
2.2.2.3 Indicadores Financieros	16
CAPÍTULO III. Proceso Metodológico	20
3.1 Diseño o tradición de investigación seleccionada.....	20
3.1.1 Enfoque Cuantitativo	20
3.1.2 Paradigma Positivista	20

3.1.3 Método de investigación	21
3.2 Diseño de la investigación	21
3.2.1 Población y Muestra	21
3.3 Proceso de recolección de datos en la investigación.....	22
3.3.1 Instrumentos de recopilación de datos	22
3.3.2 Procedimiento	23
3.4 Sistema de categorización en el análisis de los datos.....	24
CAPÍTULO IV. Resultado de la investigación	27
4.1 Diagnóstico de las políticas de crédito y cobranza para identificar el tipo de norma que rigen en los procesos crediticios y de cobro en la empresa Biomarceli. S.A.	27
4.1.1 Políticas crediticias.....	27
4.1.1.1 Políticas restrictivas.....	27
4.1.1.2 Políticas liberal.....	27
4.1.1.3 Políticas racional	28
4.1.2 Proceso de cobro.....	28
4.1.2.1 Preventiva.....	28
4.1.2.2 Administrativa	29
4.1.2.3 Pre Jurídico	29
4.1.2.4 Judicial	29
4.2 Analizar los estados financieros mediante los indicadores de liquidez, actividad y rentabilidad para conocer la situación financiera en la empresa Biomarceli S.A.	30
4.2.1 Indicadores Financieros	30
4.2.1.1 Razones de Liquidez.....	30
4.2.1.2 Razones de Actividad	32
4.2.1.3 Razones de Rentabilidad	33
4.3 Conclusiones	36
4.4 Recomendaciones.....	37
Referencias bibliográficas.....	38
ANEXOS.....	46

INDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1.....	8
Figura 2.....	11
Figura 3.....	13

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	30
Tabla 2	31
Tabla 3	31
Tabla 4	32
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	34
Tabla 8	34
Tabla 9	35
Tabla 10	35

RESUMEN

Las políticas de crédito y cobranza son fundamentales en la estabilidad financiera de una empresa, dado que establecen criterios específicos para la concesión de crédito y determinan los procedimientos de recuperación de cuentas por cobrar.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A., con la finalidad de conocer qué tipo de normativa rigen y ver como estas influyen en los reportes económicos mediante la aplicación de los indicadores de liquidez, actividad y rentabilidad correspondiente a los periodos 2022-2023. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo con un enfoque positivista, apoyándose en instrumentos para la recopilación de datos, como la entrevista y la guía de observación.

Los hallazgos determinan que Biomarceli S.A. poseen políticas de crédito y cobranza racionales que les permiten recuperar su cartera en 133,61 días en el año 2023 y en el 2022 a los 106,79 días; sin embargo, en los ratios de rentabilidad se observan variaciones en los resultados, considerando que en el periodo anterior fueron más favorables.

Palabras claves: Políticas de crédito y cobranza, estados financieros, cuentas por cobrar, liquidez, actividad, rentabilidad.

ABSTRACT

Credit and collection policies are fundamental for the financial stability of a company, since they establish specific criteria for granting credit and determine the procedures for the recovery of accounts receivable.

The objective of this work is to analyze the credit and collection policies and their impact on the financial statements of Biomarceli S.A., in order to know what type of regulations govern and to see how they influence the economic reports through the application of liquidity, activity and profitability indicators for the periods 2022-2023. The methodology used was quantitative with a positivist approach, relying on instruments for data collection, such as the interview and the observation guide.

The findings determine that Biomarceli S.A. has rational credit and collection policies that allow them to recover their portfolio in 133,61 days in the year 2023 and in 2022 at 106,79 days; however, the profitability ratios show variations in the results, considering that in the previous period they were more favorable.

Key words: Credit and collection policies, financial statements, accounts receivable, liquidity, activity, profitability.

INTRODUCCIÓN

Las empresas que operan bajo un modelo de ventas a crédito enfrentan el desafío crucial de gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar. Para asegurar la estabilidad financiera y evitar pérdidas que impacten negativamente en sus estados financieros, es fundamental que estas organizaciones implementen políticas que estén diseñadas a optimizar la recuperación de pagos con la finalidad de tener liquidez para ejecutar sus actividades económicas.

La presente investigación se centra en como las políticas de crédito y cobranza inciden en los estados financieros de una organización, puesto que la ausencia de las normas o inadecuada estructura de los procesos crediticios y de cobro afecta en diversos factores que perjudica sus operaciones. Estos resultados se ven reflejados en los estados financieros que muestran la información de los registros contables para tomar decisiones estratégicas y operativas; sin embargo, para conocer su salud económica es necesario aplicar los indicadores financieros de liquidez, de actividad y de rentabilidad de manera que la evaluación determine la influencia que tienen las ventas a crédito sobre la entidad.

Durante el desarrollo del estudio de caso se utilizaron diversas fuentes bibliográficas que respaldan el tema tratado y sustentan la validez de las variables de estudio, destacando las contribuciones de varios autores, tales como: Robles et al. (2021); Díaz (2023); Díaz y Flores (2019); Marcillo et al. (2021); Macías y Delgado (2023) que refieren a los procesos crediticios y cobro, así como a los indicadores financieros.

Este trabajo adopta un enfoque cuantitativo fundamentado en el paradigma positivista, con la finalidad de obtener resultados objetivos. Se seleccionó a la empresa Biomarceli S.A como muestra de este análisis, en donde se aplicó las técnicas de entrevista y observación para recopilar la información necesaria. Asimismo, se llevó a cabo una revisión de las políticas de crédito y cobranza, como también a los estados financieros obtenidos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Los resultados dieron a conocer que la empresa Biomarceli S.A. tiene políticas de crédito y cobranza racionales, lo cual permite recuperar los créditos ofrecidos. Estas normas se apoyan por un conjunto de procesos crediticios y de cobranza buscando asegurar el control de los pagos y la reducción de riesgos financieros.

En el capítulo I, se define el objeto del estudio y se lleva a cabo una contextualización a nivel macro, meso y micro para entender la problemática en diferentes contextos globales.

Además, se fundamenta el hecho de interés mediante las contribuciones de diversos autores que respaldan cada una de las variables estudiadas. Por último, se presentan los objetivos generales como específicos orientados para abordar la situación planteada.

En el capítulo II, se describe el enfoque positivista que es la base para direccionar la investigación, adicionalmente, se relata de manera cronológica el origen de las variables para conocer de donde nace el problema. En este sentido, se incluyen conceptos teóricos de diferentes autores que ofrecen fundamentos para el desarrollo del estudio.

En el capítulo III, se expone el paradigma positivista y el enfoque que se aplicará de acuerdo con los objetivos planteados, para ello se debe describir el método, definir la población y muestra, asimismo como los instrumentos que van a ayudar a obtener información.

Para finalizar, en el capítulo IV los resultados de la investigación muestran el análisis realizado mediante los datos obtenidos en la entrevista y la guía de observación. Esto permitió obtener conclusiones para resolver los objetivos y la temática propuesta.

CAPITULO I. Generalidades del objeto de estudio

1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio.

1.1.1 Tema de investigación

Políticas de crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A.

1.1.2 Objeto de Estudio

Las políticas de crédito son documentos que establecen reglas para la concesión de préstamos a clientes, se aplican de manera formal en las organizaciones para lo cual es importante la gestión financiera de una empresa, pues define los criterios y procedimientos a seguir para evaluar la solvencia y capacidad de pago de los solicitantes de crédito.

En concordancia con lo anterior, el control de las ventas se efectúa bajo la formalidad de las políticas de crédito como una medida para mantener las operaciones comerciales y prevenir una eventual disminución que podría resultar en la falta de liquidez; en este sentido, es esencial diseñar normas con la finalidad de ofrecer alternativas flexibles para que los clientes pueden acceder a un producto o servicio; de este modo, muchos usuarios que no cuenten con la disponibilidad de pago de contado puedan recurrir a esta alternativa (Robles et al., 2021).

Además de la concesión de créditos, se encuentra el proceso de cobro en la cual se enfoca en la recuperación de los montos otorgados, la normativa establecida en este ámbito está diseñada para supervisar y dar seguimiento a los pagos, con el fin de prevenir que dichos pagos se conviertan en cuentas incobrables, lo que podría afectar significativamente la estabilidad financiera de la empresa (Muñoz et al., 2023).

De manera distinta, los estados financieros son resúmenes de los resultados económicos de una empresa, basados en transacciones y eventos contables registrados con precisión. Estos documentos proporcionan una visión clara de la situación financiera que permite a los directivos revisar y mejorar la gestión empresarial, además de identificar oportunidades de crecimiento, así como también evaluar el rendimiento financiero (Cunuhay et al., 2019).

Para el estudio de este caso de investigación, se ha considerado indagar las políticas de crédito y cobranza y a su vez a los estados financieros de la empresa Biomarceli S.A. La

referida sociedad se dedica a la comercialización de materia prima e insumo agrarias, ubicada en la ciudad de Machala provincia El Oro.

1.1.3 Contextualización

La aplicación de las políticas de crédito y cobranza garantizan un control y seguimiento en las cuentas por cobrar, porque establecen criterios para conceder préstamos como a su vez recuperar la deuda, permitiendo a las organizaciones mantener una estabilidad financiera; sin embargo, la ausencia o su mala ejecución aumentan los riesgos de incobrabilidad afectando sus operaciones, lo cual se ve reflejado en los estados financieros del periodo.

Los informes financieros proporcionan un resumen de las transacciones de una organización con el fin de analizar el rendimiento y tomar decisiones de acuerdo a sus objetivos planteados, por lo tanto, para conocer su desempeño económico aplican los indicadores financieros como la razón de liquidez, de actividad, de rentabilidad entre otros, los cuales ayudan a identificar factores que influyen en la ejecución de sus operaciones.

A nivel mundial específicamente en el continente asiático se han evidenciado situaciones desfavorables en función a la liquidez, tal es el caso de la empresa Evergrande en China, multinacional que se vio en la necesidad de detener sus actividades por presentar problemas de dinero debido al aumento de sus pasivos teniendo que realizar un default selectivo para cubrir ciertas deudas de los proyectos inmobiliarios (Blanco, 2023).

El autor previamente citado indica que este sobre endeudamiento de aproximadamente 300 mil millones de dólares comenzaron a tener dificultades por escases de efectivo y no podían obtener financiamiento debido a la Ley de las Tres Líneas Rojas que les restringía acceder a los préstamos, viéndose limitado a depender de sus propios recursos. Esta situación afectó al país en vista de que había adquirido la mayoría de los proyectos de desarrollo, así como también al sector de los bienes raíces reduciendo la demanda debido a la desconfianza de inversionistas y futuros clientes.

En América Latina, en Estados Unidos en el año 2008 experimentó una situación similar que impactó el mercado de bienes raíces, en ese periodo el problema se produjo por la creciente oferta y demanda de bienes inmuebles, conduciendo a que los precios se eleven muy por encima de su valor real creándose una burbuja económica, la situación escaló hasta

alcanzar un nivel insostenible provocando que la burbuja estallara convirtiéndose en uno de los elementos que influyó a la denominada crisis financiera del 2008 (García, 2021).

El autor señala que este evento de índole mundial tuvo repercusión en el sistema financiero, pues fueron los primeros que presentaron dificultades con respecto a la recuperación de cartera en inversiones hipotecarias respaldadas por activos, la desventaja era que provenían de clientes con una cuestionable capacidad económica, la cual condujo al aumento de morosidad y de préstamos fallidos situación que reflejó en la reducción de ingresos, incremento de pérdidas financieras, dificultad en la generación de efectivo en la economía general.

En el ámbito latinoamericano, las empresas de Nicaragua dedicadas a la comercialización de productos a plazo tienen políticas de crédito y cobranza que no están bien estructuradas, generando complicaciones en el retorno de las deudas por la falta de evaluación al cliente para determinar su capacidad de pago. Aun cuando se otorgan créditos pequeños a personas con poca solvencia es más difícil recuperarlo por vía judicial en vista de que genera más gasto financiero del que se va a recuperar y se desarrollan las cuentas pendientes causando dificultades financieras a las entidades (Gutiérrez et al., 2021).

En Perú, uno de los principales factores que enfrentan las organizaciones comerciales enfocadas a la venta con pagos diferidos es la liquidez, esto se debe a la variabilidad en las cuentas por cobrar, que al no proceder con medidas necesarias pueden llegar a detener sus funciones (Romero et al., 2023). Esto puede ocasionarse cuando no se realiza una adecuada supervisión del control interno que regule el cumplimiento de la normativa (Huamán, 2022).

En el contexto nacional, en 1999 Ecuador atravesó uno de sus momentos más críticos en el colapso del sistema financiero originado por la insuficiente regulación de las instituciones financieras e incorrecta administración de sus recursos, como resultado se convirtieron en bancos insolventes haciendo que el gobierno tomara la decisión de iniciar el feriado bancario para congelar los depósitos y estabilizar el sistema bancario. Esta medida no funcionó como se esperaba y terminaron cambiando la moneda de curso legal a la estadounidense provocando impactos económicos y sociales en el país (Meireles & Rivera, 2023).

En las pequeñas y medianas empresas de Guayaquil que realizan ventas a plazo, carecen de un departamento específico para la administración y recaudación de los créditos. Esta situación se da por la ausencia de una estructura organizacional definida, por lo que

otros empleados que ya tienen responsabilidad asignadas asumen estas funciones sin haber recibido capacitaciones, por esta razón se produce un incremento en los cobros pendientes afectando la rentabilidad del negocio (Guarderas & Concha, 2023).

En la provincia de El Oro se encuentran varias PYMES que al ser negocios pequeños de intermediación comercial tienen dificultades en sus funciones empresariales dado que no priorizan en llevar una eficiente administración o no cuenta con los recursos necesarios para fortalecer su estructura. Entre los factores que complica sus funciones se encuentra la escasez del flujo de efectivo y la insolvencia que disminuye la capacidad de cumplir con sus propias obligaciones desencadenando bajos niveles de rentabilidad (Urdaneta et al., 2021).

1.2 Hechos de interés

En la investigación de Días & Flores (2019) sobre la “Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero” determinaron que las cuentas pendientes tienen un impacto significativo en la liquidez al reflejarse en los activos totales del estado financiero de la empresa, gestionar estas cuentas de manera efectiva facilita la recuperación dentro del plazo acordado con el cliente para evitar que se convierta en un problema a futuro.

En el artículo científico de Flores y Guamán (2019) con tema “Análisis económico y contable y su relación en la toma de decisiones” concluye que mediante el ratio de liquidez la compañía no tiene los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones corrientes, a causa de que recuperan la cartera de crédito a los 200 días resultando deficiente. Esto debe a que las políticas de crédito y cobranza no cuentan con directrices ni procedimientos adecuados para la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.

Según la investigación de Parrales et al. (2020) sobre “Los estados financieros y la toma de decisiones en las pymes” menciona que la empresa DITSBENT no presenta estados financieros impidiendo conocer su condición económica, así como determinar sus ganancias o pérdidas en los distintos periodos. También la falta de información no permite usar los indicadores financieros para un correcto análisis, por lo que los autores concluyen que gerencia debe resolver estos problemas con tiempo antes del cierre de sus operaciones.

En el artículo científico de Ugarte et al. (2021) titulado “Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martín: artículo internacional de literatura” mediante los resultados cuantitativos en el año 2019, el ratio de calidad de cartera de crédito fue de 3.4% evidenciando un aumento del 8% de morosidad

frente al año 2020 en donde se identificó una disminución del 7% debido a la baja calidad de cartera de crédito de 2.3%. Esto demuestra que la adecuada implementación de las políticas de crédito facilita la concesión de préstamos a clientes responsables que cumplan con sus obligaciones contribuyendo a una disminución en el índice de la cartera morosa.

Según Macias & Delgado (2023) en la investigación “Indicadores financieros y su relación con la toma de decisiones” indica que la organización lleva a cabo un análisis financiero de forma empírica, fundamentado en la observación y la experiencia adquirida. Sin embargo, este enfoque carece de la utilización de ratios financieros limitando la capacidad de identificar factores que podrían generar dificultades en las operaciones de la empresa.

El estudio realizado por Guarderas & Concha (2023) en su artículo “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A, en la ciudad de Guayaquil, año 2022” mediante los resultados cuantitativos en el año 2021 las cuentas por cobrar representaron el 73,45% del total de activos y para el 2022 un valor de 66,90% periodo en donde los ingresos de la entidad disminuyeron. Esto indica que la entidad depende considerablemente de los créditos, de tal manera que cualquier falla en la recuperación de los mismos puede comprometer su rentabilidad.

1.3 Objetivos de la investigación:

1.3.1 General

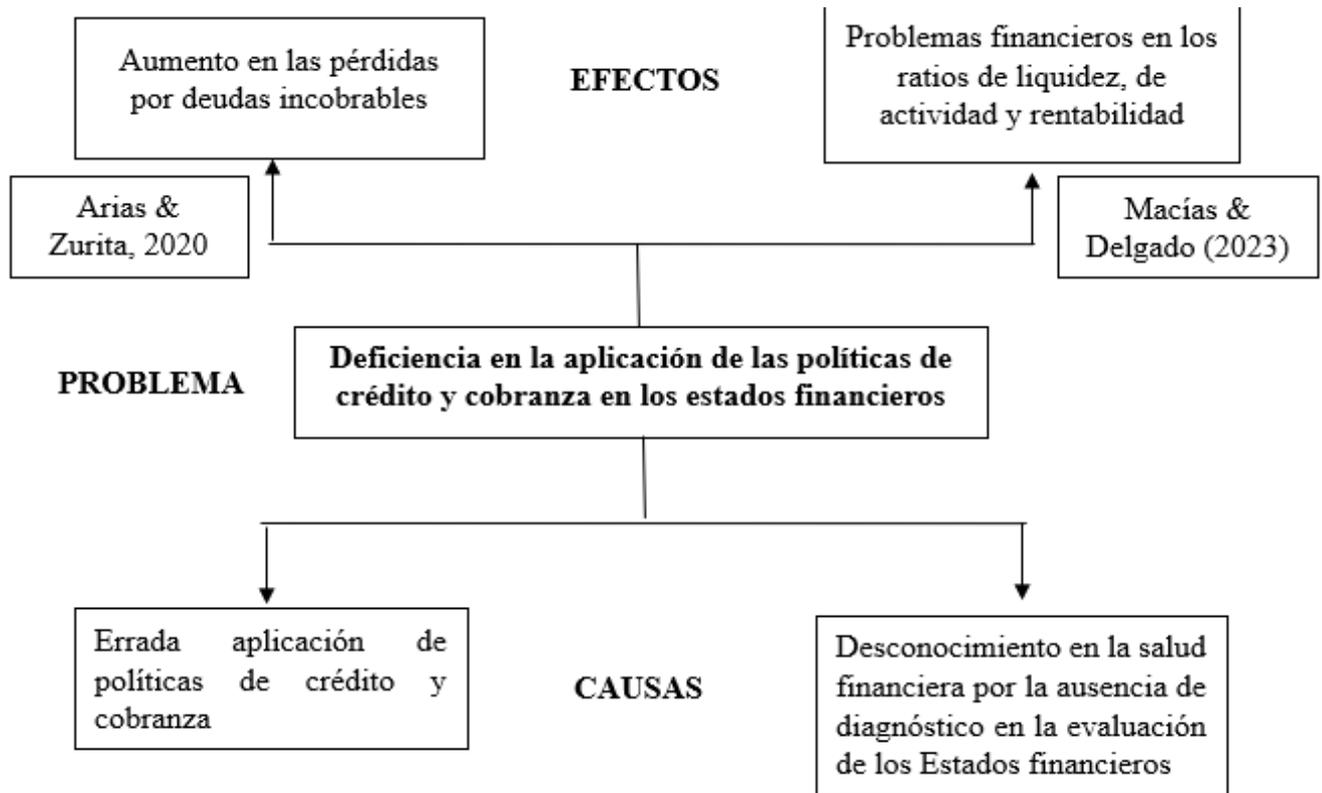
Analizar las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A.

1.3.2 Específicos

1. Diagnosticar las políticas de crédito y cobranza para identificar los tipos de normas que rigen en los procesos crediticios y de cobro en la empresa Biomarceli S.A.
2. Analizar los estados financieros mediante los indicadores de liquidez, de actividad y rentabilidad para conocer la situación financiera en la empresa Biomarceli S.A.

Árbol del problema

Figura 1



Nota. Definición del árbol de problemas para conocer las causas y efectos que se analizarán en esta investigación.

CAPITULO II. Fundamentación teórico – epistemológica del estudio.

2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia.

La presente investigación está sustentada bajo el enfoque positivista, el cual según Mejía (2022) menciona que es una corriente racionalista y empirista, debido a que se basa en conocimiento adquiridos por la experiencia y la observación, este fundamento debe ser comprobado mediante la ciencia, que es lo sustenta el presente trabajo de investigación, dado que se ciñe al enfoque cuantitativo pues la estadística será necesaria para analizar el objeto de estudio por medio de la recolección y análisis de los datos para obtener conclusiones sobre el fenómeno investigado.

En referencia a la epistemología Rodríguez (2020) menciona que es el origen de la ciencia para investigar un fenómeno que nace del problema del conocimiento, lo cual implica identificar los primeros inicios de una temática específica respecto a las variables de investigación, en este caso el crédito se remonta a la antigua civilización Mesopotamia (4.000 y el 3.100 a. C.) como de igual manera los primeros registros contables.

Durante este periodo existió el primer banquero sacerdote de Uruk que mediante ofrendas revividas otorgaba créditos a los agricultores y comerciantes que adquirirían granos u otros productos, así mismo ayudaba a los esclavos al igual que soldados encarcelados a cancelar sus deudas para obtener su libertad (Morales & Morales, 2014).

Años más tarde en 1792 a 1750 a. C. se creó el Código de Hammurabi en donde se establecieron leyes para controlar los créditos y el cobro de las deudas, este conjunto de normas protegía a los campesinos de posponer la cancelación de sus cuentas pendientes durante la temporada de inundación o sequía puesto que afectaba a su principal fuente de ingreso; por otra parte, el prestatario no podía exceder el límite de interés establecido considerando que perdería el derecho de cobrar el crédito (Morales & Morales, 2014).

Cuando una entidad otorga un monto de financiamiento a un prestatario, siempre existe un riesgo asociado, frente a esta circunstancia se ha implementado medidas para contrarrestar el incumplimiento de pago, por ello la tecnología ha contribuido significativamente introduciendo el método de credit scoring en los años 70 pero en los años 90 se generalizó. Este modelo desde su inicio hasta la actualidad se sustenta en una base de datos que permitía a las entidades determinar el nivel de riesgo crediticio de un solicitante (Caicedo, 2018).

Como ya se mencionó en líneas anteriores los primeros inicios de la contabilidad se originaron en la Mesopotamia debido a que los templos funcionaban de manera similar a las instituciones bancarias que les exigían llevar un registro a detalle de sus actividades económicas. Estos documentos también se emplearon en Egipto en donde anotaban sus transacciones en papiro e implementaron dos tipos de contabilidad, la primera por tener una estructura fácil de entender y la segunda por ser compleja para los que solicitaban información (Laverán et al., 2019).

En esta perspectiva los registros contables son el punto de partida para elaborar los estados financieros por lo que en el año 2009 el Consejo de Normas Internacional de Contabilidad, introduce la NIIF para las PYMES sección 3 presentación de los estados financieros, encargada de regular transacciones y establecer directrices para la presentación de información fiel y transparente de un ejercicio económico que ayudará a tomar mejores decisiones de inversión en las pequeñas y medianas empresas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Políticas de crédito y cobranza

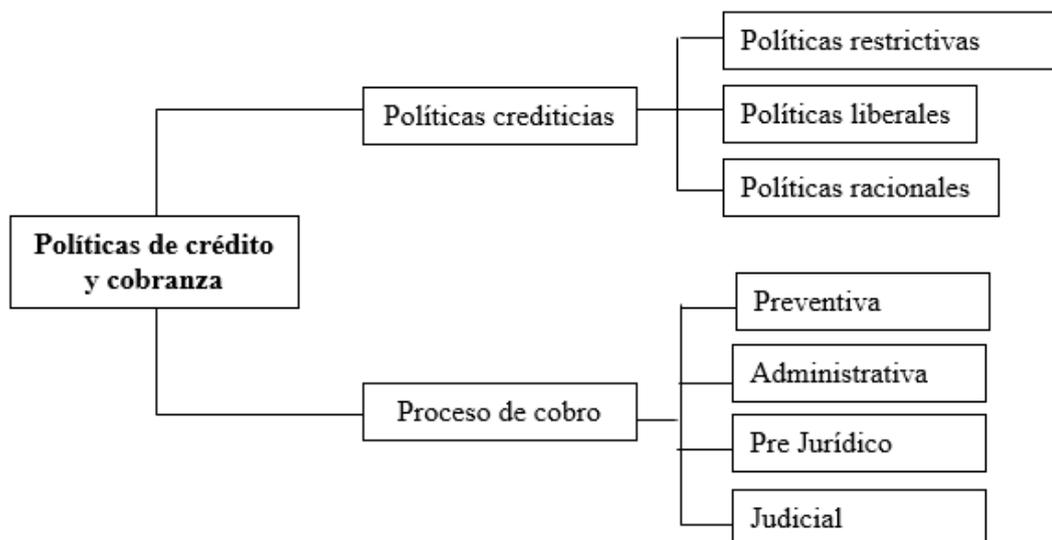
Las políticas de crédito establecen directrices para el otorgamiento de crédito mediante procedimientos que permiten evaluar al solicitante de manera integral para conocer su solvencia y determinar la concesión del préstamo. Para realizar una adecuada evaluación es importante que el personal encargado este capacitado con el fin de cumplir las disposiciones establecidas en la normativa de esta área y así evitar riesgos de clientes sin capacidad de pago que aumentan las cuentas pendientes (López & Cruz, 2021).

De la misma manera que es esencial establecer los lineamientos para la colocación de créditos, también es crucial definir los procesos de cobranza para asegurar el retorno del dinero dentro del plazo acordado entre ambas partes. La empresa al recuperar los fondos de los clientes simplifica su carga laboral evitando esfuerzos adicionales que implican estos procedimientos, optimizando sus recursos que pueden contribuir a otras áreas; así mismo, esto beneficia a los clientes al evitar la generación de intereses que se dan por el retraso de los pagos (Navarrete, 2021).

Estas políticas ayudan a identificar situaciones complicadas en relación a las deudas incobrables con el fin de mitigar los riesgos asociados a los préstamos que podrían afectar la liquidez (Mogollón, 2021). Además, es necesario que estas normas sean revisadas

constantemente para hacer ajustes que influyan positivamente en el cumplimiento de los objetivos que tienen las organizaciones (Gutiérrez & Peralta, 2021).

Figura 2



Nota. Los autores Robles et al. (2021) al igual que Muñoz y Mendoza (2023) determinan las dimensiones como las subdimensiones de las políticas de crédito y cobranza.

2.2.1.1 Políticas crediticias

Regula el proceso de concesión de crédito a los solicitantes con el objetivo de reducir el riesgo de incobrabilidad por parte de clientes morosos. Estos procedimientos evalúan la capacidad del posible cliente y ayudan a analizar su información crediticia para asegurar que cumpla con sus obligaciones de pago, permitiendo la toma de decisiones en las empresas (León & Espinoza, 2023).

Por consiguiente, en las organizaciones poseen diferentes tipos de políticas para administrar estos procesos que se presentan a continuación:

- **Políticas restrictivas**

Se destacan por conceder créditos en condiciones estrictamente controladas asegurando la recuperación de los pagos por medio de la implementación de políticas de cobro agresivas con el propósito de reducir las pérdidas que se pueden generar por el aumento de clientes morosos. Sin embargo, al tener estos lineamientos las entidades pueden sufrir una reducción en sus ventas, debido a que las personas prefieren métodos más flexibles en las que no se sientan presionados con respecto al cobro del préstamo (Díaz, 2023).

- **Políticas liberales**

Son conocidas por ser flexibles en vista de que cuentan con procesos de cobro pasivos complicando la recuperación del dinero al no ejercer demasiada presión sobre el cliente. La aplicación de estas políticas se convierte en una desventaja en las organizaciones porque al no controlar ni gestionar los cobros adecuadamente pueden registrar pérdidas por exceso de cuentas por cobrar en el periodo y como resultado las actividades de la empresa podrían verse afectadas (Arias & Rodríguez, 2020).

- **Políticas racionales**

Como su nombre lo indica, este tipo de políticas gestiona sus créditos y cobros de manera razonable debido a que poseen condiciones y términos factibles según la capacidad de cada cliente. Esto se implementa para que las organizaciones alcancen sus objetivos y maximicen su rendimiento (Gutiérrez & Peralta, 2021).

2.2.1.2 Proceso de cobro

Son estrategias que implementan las entidades con la finalidad de asegurar que los acreedores pendientes cumplan con la cancelación de sus deudas en la fecha establecida y recaudar de manera efectiva las cuentas incobrables. Al recuperar una deuda estos métodos no deben afectar la relación con el cliente, por eso es fundamental que se aplique procesos racionales que permitan lograr cobros efectivos (Pizzán et al., 2022).

En relación con lo anterior, se emplean diferentes métodos de cobranza según el nivel de morosidad de los deudores con el objetivo de recuperar el dinero adeudado y mejorar su flujo de efectivo, por lo tanto, se detallan a continuación los tipos de cobranza:

- **Preventiva**

Con el objetivo de que los deudores cancelen sus obligaciones contraídas este tipo de cobranza realiza un recordatorio previo a la fecha de vencimiento de cada pago. Este recordatorio tiene la finalidad de alertar a los responsables sobre la deuda pendiente mediante el uso de llamadas, mensajes, visitas, entre otros, para prevenir retrasos y garantizar que los pagos se realicen de manera puntual y eficiente (Palma, 2023).

- **Administrativa**

Cuando un crédito entra en mora en los primeros días los encargados de la cartera crediticia debe gestionar la recuperación de las cuentas pendientes, para ello utilizan

diferentes estrategias adaptadas a las características de cada deudor para conseguir el retorno del dinero. El retraso de una deuda no solo implica recuperar el capital sino también los intereses que genera durante el periodo de atraso (Gutiérrez & Peralta, 2021).

- **Pre Jurídico**

Este proceso de cobranza lo realiza un especialista en esta área que es contratada para persuadir al deudor y conseguir que pague sus obligaciones con el fin de que los intereses no sigan aumentando por los días de retraso. Este tipo de cobranza es un paso previo que busca evitar un juicio con el cliente (Palma, 2023).

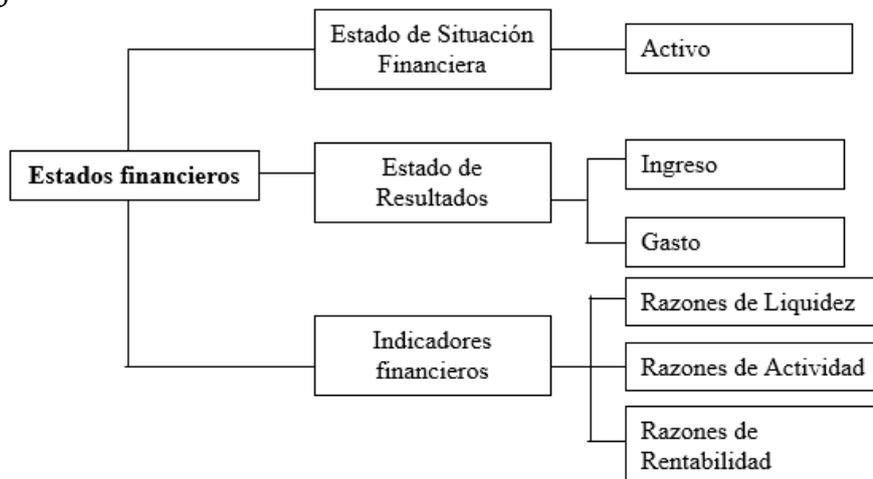
- **Judicial**

Cuando no se llega a ningún acuerdo con el deudor respecto a la cuenta pendiente la compañía inicia la gestión de cobranza de manera judicial, para ello, contrata los servicios de un profesional como un abogado o una organización especializada en esta área para que se encarguen de saldo pendiente (Ríos, 2019).

2.2.2 Estados Financieros

Son documentos que proporcionan información detallada sobre las operaciones de una empresa con el fin de conocer la situación financiera durante un periodo determinado. Estos informes deben reflejar de manera transparente la realidad de los resultados obtenidos para que los usuarios puedan analizar y evaluar el rendimiento organizacional facilitando así la correcta toma de decisiones (Guim et al., 2022).

Figura 3



Nota. Los autores Marcillo et al. (2021) definen las dimensiones y subdimensiones de los estados financieros.

2.2.2.1 Estado de Situación Financiera

También conocido como balance general es un documento contable que refleja la situación financiera en una fecha determinada. Está conformado por los activos, pasivos y patrimonio que se presentan en un formato que pueden variar según la organización; sin embargo, lo esencial es proporcionar una imagen clara y precisa para presentar junto con los demás estados financieros (Elizalde, 2019).

2.2.2.1.1 Activo

Son los recursos económicos que adquiere una compañía con la finalidad de obtener algún beneficio en el futuro, esto contribuye para que puedan ejecutar sus actividades. Se clasifican en activos corrientes que son los de menos de un año y los activos no corrientes que permanecen más tiempo (Cruz et al., 2019).

- **Efectivo y equivalente de efectivo**

Representan los fondos disponibles que tiene una organización como resultado de sus operaciones para cubrir sus obligaciones contraídas con terceros. Esta cuenta es fundamental debido que al tener un aumento en efectivo disponible les permite operar sin complicaciones y poder invertir en activos que mejoren la eficiencia operativa (Iñiguez et al., 2020).

- **Cuentas por cobrar**

Pertenecen al grupo de activo corriente que se originan de las ventas a crédito de bienes y servicios correspondientes a su actividad comercial esperando el retorno del dinero en el tiempo acordado. El retraso del pago por parte de los clientes implica un aumento en las cuentas incobrables resultando difíciles de recuperar, por esta razón es necesario incorporar políticas que eviten una cantidad significativa en las cuentas por cobrar, lo cual se refleja en el estado de situación financiera afectando a la imagen de las organizaciones (Castañeda & Ortega, 2019).

2.2.2.2 Estado de Resultados

El estado de resultados muestra el rendimiento de la empresa durante un periodo determinado, está integrado los ingresos, costos, gastos, utilidad, pérdida, utilidad neta y/o pérdida neta. Este estado financiero permite verificar si la empresa

es eficiente en la generación de recursos a partir de sus actividades económicas (Lara, 2024).

2.2.2.2.1 Ingresos

Los ingresos corresponden al total de ventas y a otros ingresos que una empresa recibe, incluidos aquellos que no provienen directamente de su actividad principal. Estos ingresos deben ser declarados para reflejar de manera precisa el monto total antes de deducir costos y gastos (Alarcón, 2021).

- **Ventas a crédito**

Las ventas a crédito implican el intercambio de un bien o servicio con la condición de que el pago se realice en el futuro en lugar de al contado. Debido a esta modalidad, la administración de la empresa debe establecer términos específicos de crédito, como el plazo y las condiciones del mismo. Estos términos deben ser analizados por el departamento de crédito y cobranza para maximizar los beneficios económicos referente al giro del negocio y minimizar las pérdidas para la empresa (Caraguay, 2021).

2.2.2.2.2 Gasto

Los gastos constituyen una salida de recursos financieros que la empresa incurre para llevar a cabo sus operaciones. Estos gastos son esenciales para el financiamiento de la empresa y se clasifican en distintas categorías, como gastos operativos, administrativos, de representación, entre otras (Choquecota, 2020).

- **La provisión de cuentas incobrables**

La provisión para cuentas incobrables es un componente del gastos deducibles que reduce el monto sobre el cual se pagan impuestos, este rubro se genera a partir de las actividades económicas de la empresa y se establece al finalizar cada periodo contable. Esta provisión se calcula según la Ley de Régimen Tributario Interno en su artículo 10 literal 11, como el 1% de los créditos concedidos a los clientes, con un límite que no puede exceder el 10% del total de la cartera, en referencia a la provisión acumulada (Toapanta, 2021).

2.2.2.3 Indicadores Financieros

Son herramientas o instrumentos utilizados por las empresas para medir la rentabilidad y analizar su situación financiera, mediante los resultados obtenidos que se calculan a partir de valores que se encuentran en los estados financieros de dos periodos con la finalidad de determinar el desempeño organizacional y comparar estos resultados con los competidores (Poma & Callohuanca, 2019).

Estos cálculos proporcionan a inversionistas y analistas las herramientas necesarias para tomar decisiones acertadas, dado que los indicadores financieros miden la liquidez, la actividad y otros ratios que permiten identificar las ventajas y desventajas de una organización (Marchena, 2023). A continuación, se detallarán algunos de estos indicadores:

- **Indicadores de liquidez: Capital de Trabajo**

Es la diferencia entre los Activos Corrientes y Pasivos Circulantes que refleja los recursos disponibles para llevar a cabo sus actividades. Un capital de trabajo positivo implica que tienen los fondos necesarios para cumplir con sus obligaciones; mientras que un resultado negativo se entiende que podría enfrentar dificultades para pagar sus deudas debido a la falta de activos líquidos (Haro et al., 2023).

Fórmula:

$$\text{Capital Neto de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

- **Indicadores de liquidez: Razón Corriente**

Hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo utilizando sus activos corrientes. Este ratio es esencial dado que mide la liquidez que posee la empresa para pagar sus deudas inmediatas (Torres et al., 2024). Para mantener una liquidez saludable el resultado ideal debería situarse entre 1.5 y 2 veces (Macías & Delgado, 2023).

Fórmula:

$$\text{Razón corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

- **Indicadores de liquidez: Razón Rápida o Prueba Ácida**

Este ratio financiero se caracteriza por excluir a los inventarios dado que no se consideran activos que puedan convertirse fácilmente en efectivo inmediato, por lo que solo toman en cuenta al efectivo, las inversiones financieras y cuentas por cobrar con el objetivo de medir su capacidad de liquidar sus compromisos, de manera que si el resultado es mayor a 1 cuenta con suficiente liquidez (Haro et al., 2023).

Fórmula 1:

$$\text{Razón Rápida} = (\text{Efectivos y equivalentes} + \text{inversiones financieras} + \text{cuentas por cobrar}) / \text{Pasivo corriente}$$

Fórmula 2:

$$\text{Razón Rápida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

- **Indicadores de actividad: Razón de Recuperación de cartera**

Es el número de veces en que rota las cuentas y documentos por cobrar en el periodo de un año, en donde es recomendable que exista un mayor número de recuperaciones de cartera puesto que se asegura que la empresa mantenga un capital de trabajo disponible para sus actividades, como adquirir inventario y saldar cuentas con proveedores, entre otros (Loja, 2019).

Fórmula 1:

$$\text{Cuentas y documentos por cobrar promedio} = (\text{Cuentas y documentos por cobrar inicial} + \text{cuentas y documentos por cobrar final}) / 2$$

Fórmula 2:

$$\text{Razón de recuperación de cartera} = \text{Ventas a crédito} / \text{Cuentas y documentos por cobrar promedio}$$

- **Indicadores de actividad: Razón de periodo promedio de cobro**

Indica el número de días en que la entidad recupera su cartera (Cunuhay et al., 2019).

Fórmula:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = 365 / \text{Razón de recuperación de cartera}$$

- **Indicador de rentabilidad: Margen de Utilidad Bruta**

Este indicador refleja la capacidad de la empresa para generar utilidades después de deducir los costos incurridos en la comercialización de sus productos o servicios. Un rendimiento elevado indica que existe mayor eficiencia en la generación de beneficios con relación a las ventas, es decir, que la empresa está manejando de manera efectiva los costos de comercialización para maximizar sus utilidades (Loja, 2019).

Fórmula:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = (\text{Utilidad bruta} / \text{Total de ventas}) * 100$$

- **Indicador de rentabilidad: Margen de Utilidad Operacional**

Calcula el porcentaje de cada dólar ganado a partir de las ventas que queda después de deducir todos los costos y gastos operativos, excluyendo intereses e impuestos. Es decir, mide la proporción de ingresos que permanece tras descontar los costos operativos de una empresa (Macías & Delgado, 2023).

Fórmula:

$$\text{Margen de utilidad operacional} = (\text{Utilidad operacional} / \text{Total de ventas}) * 100$$

- **Indicador de rentabilidad: Margen de Utilidad Neta**

Mide la rentabilidad de la compañía después de descontar todos los costos, gastos, intereses e impuestos. Este indicador refleja la proporción de ingresos que queda como utilidad neta considerando todas las actividades realizadas por la empresa, sin considerar que estén directamente relacionadas con su actividad principal (Loja, 2019).

Fórmula:

$$\text{Margen de utilidad neta} = (\text{Utilidad neta} / \text{Total de ventas}) * 100$$

- **Indicador de rentabilidad: Rendimiento sobre los activos totales**

El rendimiento sobre los activos totales (ROA) ofrece una medida cuantitativa sobre la eficiencia en la utilización de los recursos controlados de una empresa para generar beneficios económicos. Un ROA alto indica una gestión

operativa y estratégica eficiente, mientras que un ROA bajo refleja una ineficiencia en la utilización de los recursos de la empresa (Torres et al., 2024).

Fórmula:

Rendimiento sobre activos totales= (Utilidad del ejercicio/ Total de Activos) *100

- **Indicador de rentabilidad: Rendimiento sobre el Patrimonio**

El rendimiento sobre el patrimonio analiza como la inversión de los propietarios contribuye a la generación de ganancia en el periodo, para realizar el cálculo se considera el valor del patrimonio registrado en el balance de la empresa. Por lo tanto, un resultado elevado indica que existe mayor eficiencia en el uso capital invertido (Macías & Delgado, 2023).

Fórmula:

Rendimiento sobre el patrimonio= (Utilidad del ejercicio/ Total patrimonio) * 100

CAPITULO III. Proceso Metodológico

3.1 Diseño o tradición de investigación seleccionada

3.1.1 Enfoque Cuantitativo

El paradigma positivista condujo a la elección del enfoque cuantitativo, de acuerdo con Neill & Cortez (2018) lo definen como un método experimental reconocido por su capacidad de recopilar y analizar los datos a través de la aplicación de métodos estadísticos, que permitan obtener resultados cuantificados del problema de investigación lo cual reduce considerablemente la posibilidad de sesgo, esto asegura un análisis imparcial evitando que interfieran influencias externas.

En concordancia con lo anterior, según los autores Hernández et al. (2014) manifiestan que este enfoque tiene bases epistemológicas del positivismo; es decir, busca que los resultados sean lo más objetivos posibles y de esta manera evitar que el investigador involucre sus creencias, emociones o tendencias que puedan afectar al resultado de la investigación. Aplicar este tipo de estudio implica analizar variables relacionadas con la temática abordada para generar resultados en una investigación cuantitativa que puedan ser generalizados y aporten a futuros estudios. Además, menciona que en este enfoque se puede aplicar la entrevista semiestructurada, la cual permite obtener información a través de preguntas predefinidas, al mismo tiempo que es posible modificarlas para profundizar en las respuestas del entrevistado.

3.1.2 Paradigma Positivista

El enfoque epistemológico de esta investigación se fundamenta en el positivismo, según los autores Guamán et al. (2020) se aplican metodologías sistemáticas y cuantitativas que permiten explicar, controlar y predecir las variables de estudio. Este paradigma combina elementos como el empirismo y racionalismo que permite analizar y representar la realidad de manera objetiva.

Este enfoque busca comprender las causas reales de los fenómenos con la finalidad de explicar con exactitud la causalidad del estudio. Además, el positivismo se caracteriza por eliminar factores que puedan influir y distorsionar los resultados, asegurando así una interpretación imparcial y precisa, lo que permite obtener conclusiones confiables y válidas (Guamán et al., 2020).

3.1.3 Método de investigación

El método deductivo según Palmett (2020) en su artículo científico titulado “Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica” permite un enfoque integral en la investigación, en vista de que parte de premisas generales para obtener conclusiones específicas, esto fomenta un proceso continuo de aporte a la ciencia y validación del conocimiento.

La autora menciona que este método es relevante ya que ofrece una forma estructurada de vincular la teoría con la práctica. Esto permite una mejor comprensión de los fenómenos estudiados y a su vez facilita la generación de conocimiento al combinar observaciones empíricas del investigador con principios teóricos desarrollados por otros estudiosos.

3.2 Diseño de la investigación

3.2.1 Población y Muestra

Dentro de una investigación, la población es definida por el investigador con el propósito de alcanzar los objetivos planteados. Este término hace referencia al conjunto de personas que tienen una relación directa con el tema de estudio y poseen las características necesarias para abordar el caso expuesto. La adecuada selección de la población no solo garantiza la pertinencia de los datos recopilados, sino que también contribuye a que el estudio sea más preciso y relevante para desarrollar la investigación de manera efectiva (Galarza et al., 2023).

Una vez determinada la población se procede a establecer la muestra que es un grupo representativo de individuos pertenecientes a una población. Esta permite que el investigador se enfoque en analizar únicamente el grupo seleccionado y evite examinar a cada miembro de la población con el fin de optimizar tiempo y recursos que se requiere en este proceso; sin embargo, es importante determinar con precisión el tipo de muestra a utilizar, para ello se encuentran clasificadas en dos grupos de muestreo, el probabilístico y no probabilístico (Vizcaíno et al., 2023).

Para este estudio se ha considerado el muestreo no probabilístico, que según su definición no garantiza representatividad en la población seleccionada, pero resulta adecuada dependiendo de la investigación que se está desarrollando (Galarza et al., 2023). Dentro de este grupo de muestreo se encuentra la siguiente clasificación: por

cuotas, intencional o de conveniencia, incidental y por bola de nieve; por lo tanto, para seleccionar la más apropiada depende del juicio del investigador, en este caso se escogió la muestra incidental en donde se elige a los individuos de la población según su accesibilidad, además esto se lleva a cabo en presencia de los participantes hasta su culminación para obtener la información necesaria (Hernández & Carpio, 2019).

De acuerdo con lo mencionado en párrafos anteriores, esta investigación se centró en la empresa Biomarceli S.A que se dedica a la comercialización de insumos camaroneros, lo cual le ha permitido desarrollar una amplia base de clientes que adquieren sus productos. También se debe destacar que ha contribuido a la generación de empleo, necesitando personal para las diversas áreas que han ido implementando.

Teniendo determinada la población, se selecciona la muestra que es el departamento de crédito y cobranza, dado que es nuestro tema de interés. Esta entidad fue elegida debido a que, al ofrecer productos a crédito llamó la atención la variación que existe en las cuentas por cobrar de un año con otro, cifras que se revisó en los estados financieros que se encuentran en la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. De igual manera, se consideró fundamental revisar las políticas de crédito y cobranza para conocer los procedimientos que rigen y como está influye en la cartera crediticia de la empresa.

3.3 Proceso de recolección de datos en la investigación

3.3.1 Instrumentos de recopilación de datos

El investigador utiliza distintos instrumentos para recopilar información, que luego se analizan a fin de buscar respuestas que ayuden a resolver el problema planteado, entre ellos se encuentra la entrevista, observación, encuesta o cuestionarios (Cisneros et al., 2022). En este estudio se utilizaron la entrevista y la observación para obtener los datos necesarios.

La entrevista es una técnica que consiste en formular preguntas al entrevistador con el propósito de obtener respuestas que contribuyan a resolver las interrogantes del problema. Aunque se puede contar una estructura de preguntas definidas durante el proceso pueden surgir nuevas interrogantes que permitan al entrevistador aclarar dudas y enriquecer la información recopilada (Feria et al., 2020).

Por otro lado, la observación permite comprender la realidad de los elementos de forma inmediata, esta técnica suele emplearse cuando no es posible acceder directamente a la información por diversas circunstancias o cuando se busca complementar los datos obtenidos de otros instrumentos. Al interpretar lo que se está observando pueden surgir ciertas confusiones, debido a que algunos comportamientos no reflejan completamente la realidad, por ello el investigador debe actuar con cautela para recopilar información pertinente y asegurar calidad en los datos obtenidos (Guanoluisa et al., 2023).

El autor referido anteriormente expone que los instrumentos tienen que contar con una revisión de expertos, por lo que antes de su aplicabilidad debe pasar por un proceso de validación y aprobación para garantizar la confiabilidad y pertinencia de la información recolectada. En este trabajo se aplicó dicho procedimiento para asegurar que las técnicas utilizadas vayan acordes con los objetivos del estudio y sean adecuadas para abordar el problema planteado.

3.3.2 Procedimiento

Este estudio de caso se realizó gracias a la autorización otorgada por la empresa, la cual proporcionó la documentación correspondiente, como las políticas de crédito y cobranza, los estados financieros del periodo 2022-2023 así mismo, la colaboración por parte del personal. En este contexto se recibió el apoyo del encargado del departamento de crédito y cobranza donde se le aplicó una entrevista con preguntas previamente validadas por parte de los expertos, con la finalidad de identificar que tipos de políticas implementan, así como los procesos que se están gestionando en los periodos 2022 y 2023. De manera complementaria se usó la guía de observación para conocer algunos detalles que refuercen los datos obtenidos.

En relación con lo anterior, también se analizaron los estados financieros de la empresa correspondiente al periodo 2022-2023 que fueron descargados en la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a fin de revisar detalladamente las cuentas que presentan variaciones de un periodo a otro y verificar si los procesos crediticios como de cobranza afectan en las operaciones de la organización.

3.4 Sistema de categorización en el análisis de los datos

Tema: Políticas de crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A.

Objetivo general: Analizar las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A.

Objetivos específicos	Variables	Definición	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Autores	Técnica/ Instrumentos	Unidad de investigación
Diagnosticar las políticas de crédito y cobranza para identificar el tipo de norma que rigen en los procesos crediticios y de cobro en la empresa Biomarceli S.A.	Políticas de crédito y cobranza	Según Robles et al (2021) Las políticas de crédito son documentos que se utilizan para la gestión financiera de una empresa, porque establecen reglas y procedimientos para evaluar la solvencia y capacidad de pago de los solicitantes de crédito. Estas políticas son fundamentales para llevar un control adecuado de las ventas y prevenir posibles problemas de liquidez. Muñoz & Mendoza (2023) las políticas de cobranza incluyen procesos de cobro para asegurar la recuperación de los créditos concedidos, supervisando los pagos y evitando que se conviertan en cuentas incobrables, lo que es crucial para mantener la estabilidad financiera de la empresa.	Políticas crediticias	Políticas restrictivas	Créditos rigurosos	Robles, M., et al. (2021) Díaz, A. (2023)	Entrevista/Observación	Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza
					Disminución de ventas		Observación	Estados Financieros
				Políticas liberales	Crédito flexible		Entrevista/Observación	Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza
					Incremento de pérdidas		Observación	Estados Financieros
				Políticas racionales	Créditos razonables		Entrevista/Observación	Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza
					Interrelación de crédito y cobranza		Entrevista/Observación	Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza

			Proceso de cobro	Preventiva	Recordatorio previo	Díaz, L., & Flores, D., (2019).	Entrevista/Observación	Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza
		Administrativa		Estrategias de cobranza	Entrevista/Observación		Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza	
		Pre Jurídico		Contratación de especialistas de cobranza	Entrevista/Observación		Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza	
		Judicial		Cobranza por la vía judicial	Entrevista/Observación		Funcionario del departamento de crédito y cobranza/ Políticas de crédito y cobranza	
Analizar los estados financieros mediante los indicadores de liquidez, de actividad y rentabilidad para conocer la situación financiera en la	Estados Financieros	Los estados financieros son documentos que presentan de forma resumida los resultados operativos de una empresa para conocer su situación económica y financiera. Sin embargo, las organizaciones para evaluar financieramente su desempeño optan por	Estado de Situación Financiera	Activo	Efectivo y Equivalentes al Efectivo	Arroba & Romero (2019)	Observación	Estados Financieros
					Cuentas por Cobrar		Observación	Estados Financieros
			Estado de Resultado	Ingreso	Ventas a crédito		Observación	Estados Financieros
				Gasto	Provisión de las cuentas incobrables		Observación	Estados Financieros

empresa Biomarceli S.A.		usar los indicadores financieros en conjunto con los datos obtenidos de los informes, por lo que seleccionan los instrumentos necesarios que les ayudará a la toma decisiones adecuadas (Marcillo et al., 2021).	Indicadores Financieros	Razones de Liquidez	Capital de trabajo	Macias & Delgado (2023)	Observación	Estados Financieros
					Razón corriente		Observación	Estados Financieros
					Razón rápida		Observación	Estados Financieros
				Razones de Actividad	Razón de Recuperación de cartera		Observación	Estados Financieros
					Razón de Periodo promedio de cobro		Observación	Estados Financieros
				Razones de Rentabilidad	Margen de Utilidad Bruta		Observación	Estados Financieros
					Margen de utilidad operacional		Observación	Estados Financieros
					Margen de utilidad neta		Observación	Estados Financieros
					Rendimiento sobre el activo total		Observación	Estados Financieros
					Rendimiento sobre el patrimonio		Observación	Estados Financieros

Nota. La matriz de operacionalización se basa en distintos enfoques propuestos por diversos autores. Robles et al. (2021) establecen las directrices para la variable políticas de crédito, mientras que Muñoz & Mendoza (2023) abordan las políticas de cobranza. Por otro lado, Marcillo et al. (2021) centra su análisis en los estados financieros.

CAPITULO IV. Resultado de la investigación

4.1 Diagnóstico de las políticas de crédito y cobranza para identificar el tipo de norma que rigen en los procesos crediticios y de cobro en la empresa Biomarceli S.A.

4.1.1 Políticas crediticias

4.1.1.1 Políticas restrictivas

- Créditos rigurosos

La empresa cuenta con la formalidad de un documento escrito que son las políticas de crédito que textualmente está definido como “Políticas de crédito y cobranza de la empresa Biomarceli S.A.” documento en el cual se define los requisitos para conceder créditos a sus clientes; para ello el demandante deber presentar una solicitud de crédito además de haber efectuado una primera compra al contado sumado a la entrega de la copia de cédula de identidad y certificado de votación; así como presentar el certificado bancario y contar con buenas referencias comerciales de adquisiciones efectuadas en empresas que se encuentran en la localidad.

Una vez que el usuario reúna la información, esta debe ser recopilada por la persona responsable del departamento de crédito que entregará a gerencia para que determine el monto a otorgar; En un contexto similar los autores Benítez et al. (2023) mencionan que en una empresa de plásticos ubicada en la ciudad de Guayaquil, la gerencia es quien aprueba los créditos después de analizar la información otorgada y posteriormente emite la factura correspondiente a los productos de plásticos destinados para el consumo de los sectores acuícola, agrícola e industrial.

4.1.1.2 Políticas liberal

- Créditos flexibles

Para determinar los plazos de los créditos se toman en cuenta dos situaciones: cuando se identifica que el cliente es nuevo en la empresa otorgan un plazo de pago de 30 a 45 días, mientras que, si el cliente es recurrente el plazo se extiende hasta 60 días. Por otro lado, la entidad realiza reprogramaciones de pagos únicamente en casos en los que se llegue a un acuerdo negociable con el comprador, ajustando los términos según la relación contractual que se generó al inicio. Al contrario, en la empresa de plásticos el

plazo habitual es de 30 a 90 días; sin embargo, por la pandemia fue necesario extender el tiempo de pago para evitar que las cuentas se convirtieran en incobrables tal como lo mencionan los autores (Benítez et al., 2023).

En relación con lo señalado anteriormente, la entidad también realiza reprogramaciones de pagos, pero opta por no generar intereses priorizando que los deudores paguen por cuotas hasta cancelar su totalidad. Esta estrategia tiene como objetivo mantener a los compradores para que continúen eligiendo sus productos.

4.1.1.3 Políticas racionales

- Créditos razonables

El proceso de evaluación y aprobación de un crédito según la formalidad aplicada en la empresa suele tomar alrededor de 15 días en los cuales se confiere la oportunidad del demandante reunir y entregar toda la información correspondiente a la futura obligación que contraerá con la empresa Biomarceli S.A., todo esto con la finalidad de ser considerados sujetos crediticios; es importante señalar que el plazo de 15 días fue definido debido al constante retraso de los clientes que afectaba en el proceso de evaluación y aprobación de los créditos. Por otro lado, Bedoya (2023) señala que las empresas del sector de importación de maquinaria agrícolas en la ciudad de Guayaquil no tienen establecido un tiempo para recibir los requisitos por parte del posible consumidor; sin embargo, el proceso de aprobación concluye una vez que la documentación llega a la oficina para ser verificada.

Adicionalmente, estas entidades ofrecen descuentos por pronto pago con el fin de incentivar a los deudores de cancelar sus obligaciones antes del tiempo establecido para evitar un aumento en la cartera vencida.

4.1.2 Proceso de cobro

4.1.2.1 Preventiva

- Recordatorio previo

Las políticas de crédito y cobranza de la empresa Biomarceli S.A. no establecen procedimientos para el recordatorio previo de los créditos próximos a vencer, mediante la entrevista realizada a la encargada del departamento de crédito y cobranza señaló que esta medida busca evitar que los usuarios se sientan presionados por sus obligaciones

futuras. En un escenario distinto, las empresas comercializadoras de electrodomésticos de Ecuador realizan recordatorio a los clientes antes de la fecha de vencimiento, a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto, para garantizar el cumplimiento de las condiciones acordadas (Villena & Guerrero, 2021).

4.1.2.2 Administrativa

- Estrategias de cobranza

Para realizar el proceso de cobranza la empresa implementa diferentes estrategias de cobro para llevar a cabo la cancelación de la deuda, inicialmente al cumplirse la fecha de pago envían mensajes a los clientes a través de WhatsApp, sino se obtiene respuesta por este medio se opta por enviar mensajes al correo electrónico. En caso de que estas comunicaciones no sean atendidas, se asigna a una persona para visitar al cliente entregándole la información necesaria para gestionar el cobro de manera directa.

En un escenario de comparación, según la referencia de Acosta & Bazurto (2014) las empresas del sector ferretero industrial en la ciudad de Guayaquil implementan estrategias de cobranza que buscan equilibrar la flexibilidad en la concesión de créditos con la efectividad en el cobro de las deudas. Esto implica la incorporación de medidas como recordatorios de pago, políticas de descuentos por pagos anticipados y la implementación de sistemas de seguimiento automatizados, los cuales facilitan el cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes.

4.1.2.3 Pre Jurídico

- Contratación de especialistas de cobranza

La empresa no contrata especialistas de cobranza debido a que ellos disponen de asesor legal interno que se encarga de gestionar los procesos relacionados con esta actividad, de la misma manera Vera (2020), menciona que en las empresas del sector acuícola en Ecuador tampoco contratan servicios de terceros para gestionar los cobros de la cartera vencida.

4.1.2.4 Judicial

- Cobranza por la vía judicial

A través de la entrevista se pudo conocer que la entidad tiene un abogado interno encargado de gestionar las acciones legales necesarias cuando los créditos vencidos no

logran ser recuperados mediante los procedimientos de cobranza convencionales. Este profesional con su experiencia se encarga de tomar las medidas correspondientes para asegurar la recuperación de la deuda, incluyendo la evaluación de las opciones legales más efectivas y el seguimiento constante de cada caso, proceso similar a las empresas del sector acuícola en Ecuador así como menciona la autora (Vera, 2020).

4.2 Analizar los estados financieros mediante los indicadores de liquidez, de actividad y rentabilidad para conocer la situación financiera en la empresa Biomarceli S.A.

4.2.1 Indicadores Financieros

4.2.1.1 Razones de Liquidez

Tabla 1

Cálculo del indicador financiero capital neto de trabajo de los periodos 2022 y 2023.

Capital Neto de Trabajo= Activo corriente – Pasivo corriente			
Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
KNT= 1.044.246,90- 992.953,05	KNT= 1.136.713,21- 952.340,36	51.293,85	184.372,85

Nota. - En esta tabla se refleja la fórmula para calcular el capital neto de trabajo que mide la capacidad que tiene la empresa para poder operar con sus activos de corto plazo sus obligaciones corrientes (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

La empresa en el periodo 2023 presenta un resultado de \$51.293,85 en capital neto de trabajo en relación al periodo 2022 que es de \$184.372,85, se evidencia que en el año 2023 la capacidad para manejar sus recursos a corto plazo con respecto a sus obligaciones corrientes ha disminuido teniendo una diferencia de \$133.079,00, esto ocasiona que al tener menos liquidez genera riesgo en sus operaciones.

Tabla 2

Cálculo del indicador financiero razón corriente de los periodos 2022 y 2023.

Razón Corriente= $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} \times 100$			
Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
RC= $\frac{1.044.246,90}{992.953,05} \times$	RC= $\frac{1.136.713,21}{952.340,36} \times 100$	\$1,05	\$1,19
		105,17%	119,36%

Nota.- En esta tabla se refleja la fórmula para calcular la razón corriente para conocer si los activos de corto plazo cubre a las obligaciones corrientes que posee la entidad (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

La entidad en el año 2023 tiene \$1,05 ctvs. (105,17%) en activos corrientes para cubrir \$1,00 de deudas a corto plazo, mientras que el año 2022 fue de \$1,19 ctvs. (119,36%), se observa que la liquidez disminuyó en un 14,19% evidenciando un resultado que no se encuentra en los rangos establecidos por Delgado (2023) que es de \$1,50 a \$2,00, determinando que la empresa tiene liquidez, pero no es la adecuada para cumplir con sus obligaciones correspondientes.

Tabla 3

Cálculo del indicador financiero razón rápida de los periodos 2022 y 2023.

Razón Rápida= $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}} \times 100$			
Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
RR= $\frac{1.044.246,90 - 177.521,5}{992.953,05}$	RR: $\frac{1.113.6713,21 - 328.558,82}{952.340,36}$	\$0,87	\$0,85
		87,29%	84,86%

Nota.- En esta tabla se refleja la fórmula para calcular la razón rápida que determina la capacidad que tiene la empresa para cubrir los activos corrientes con las obligaciones de corto plazo teniendo en cuenta a los activos más líquidos y excluyendo los inventarios (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

La empresa en el periodo 2023 tiene \$0,87 ctvs. (87,29) en activos más líquidos para cubrir \$1,00 de los pasivos corrientes a comparación del periodo 2022 que tiene \$0,85 ctvs. (84,86%), esto indica que la liquidez aumentó en un 2,43%; sin embargo, este resultado no se encuentra en los rangos de referencia que según Macías y Delgado (2023) son de \$1,00 a \$2,00. Teniendo en cuenta que este indicador excluye los inventarios

centrándose únicamente en los activos más líquidos que posee una organización (Haro et al., 2023), el resultado demuestra que la empresa aún enfrenta dificultades para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

4.2.1.2 Razones de Actividad

Tabla 4

Cálculo del indicador financiero razón de recuperación de cartera de los periodos 2022 y 2023.

		Razón de Recuperación de Cartera= $\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas o documentos por cobrar promedio}}$			
		Aplicación		Resultado	
		2023	2022	2023	2022
RRC=	$\frac{1.694.936,94}{620.422,53}$	$\frac{1.723.349,92}{503.935,50}$		2,73 veces	3,42 veces

Nota.- En esta tabla se refleja la fórmula para calcular la razón de recuperación de cartera que identifica las veces en que la entidad recupera las cuentas o documentos por cobrar en el año (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

La empresa en el periodo 2023 recupera su cartera 2,73 veces que comparando con el periodo anterior es de 3,42 veces, el resultado interpreta que la recuperación de las cuentas o documentos por cobrar es deficiente, dado que en los procesos de cobranza no se implementan recordatorios previos para monitorear al cliente, además se recomienda considerar otras estrategias con el fin de agilizar los cobros dentro de los plazos establecidos. Este indicador afecta directamente a la liquidez de la entidad y esto se ve reflejado en los cálculos obtenido anteriormente en los indicadores de liquidez.

Tabla 5

Cálculo del indicador financiero razón de periodo promedio de cobro de los periodos 2022 y 2023.

		Razón de Periodo Promedio de Cobro= $\frac{365}{\text{Razón de Recuperación de cartera}}$			
		Aplicación		Resultado	
		2023	2022	2023	2022
PPC=	$\frac{365}{2,73}$	$\frac{365}{3,42}$		133,61 días	106,73 días

Nota.- En esta tabla se refleja la fórmula para calcular la razón de periodo promedio de cobro que identifica los días en que la entidad recupera las cuentas o documentos por cobrar en el año (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

La empresa en el periodo recupera su cartera a los 133,61 días en relación al periodo 2022 que es de 106,73 días, esto indica que han aumentado los días para recuperar los créditos. Teniendo en cuenta que este indicador se relaciona con el anterior, ambos presentan un resultado negativo e influyen a los mismos factores que se mencionan previamente.

4.2.1.3 Razones de Rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad evalúan la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos para generar ganancias. Para el presente análisis del indicador de rentabilidad, se utilizó el estado de resultados integral auditado correspondiente a los periodos 2022-2023, el cual garantiza mayor confiabilidad permitiendo obtener resultados más objetivos y representativos, de manera que ayuden a la toma de decisiones en la empresa.

Tabla 6
Cálculo del indicador financiero razón de margen de utilidad bruta de los periodos 2022 y 2023

Razón de Margen de Utilidad Bruta= $\frac{\text{Utilidad Bruta en Ventas}}{\text{Total de ventas}} \times 100$			
Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
$\text{RMBU} = \frac{183.273,00}{1'419.180,00} \times 100$	$\text{RMBU} = \frac{121.478,00}{1'689.166} \times 100$	\$0,13 12,91%	\$0,07 7,19%

Nota. - La tabla muestra la fórmula utilizada para calcular la razón de margen de utilidad bruta, que mide el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después de deducir los costos relacionados con la producción o adquisición de los bienes vendidos (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

En el periodo 2023 se alcanzó una ganancia bruta de \$0,13 ctvs., equivalente al 12,91% por cada dólar de ingreso, mientras que en 2022 esta cifra fue de \$0,08 ctvs. (7,19%). Este aumento se atribuye a varios factores clave: durante el año 2023 se obtuvo una disminución en las ventas debido a descuentos y devoluciones por \$275.757,00 frente a los \$34.184,00 registrados en el año anterior; Además, se observó una reducción de \$331.791,00 en los costos de venta, resultado de la reclasificación de los gastos correspondientes al giro del negocio, que hasta el 2022 eran registrados al costo según la nota 2.13 “GASTOS”, mientras que en 2023 se evidencia que se reclasificaron al rubro

de los gastos operativos en el estado de resultados. Como efecto de estos cambios y ajustes, se logró una diferencia favorable en la utilidad bruta de \$61.795,00 para el año 2023, reflejando una mejora en la rentabilidad del periodo.

Tabla 7

Cálculo del indicador financiero de margen de utilidad operacional de los periodos 2022 y 2023

Margen de Utilidad Operacional = $\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Total de ventas}} \times 100$			
Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
RMBU= $\frac{20.812,00}{1'419.180,00} \times 100$	RMBU= $\frac{31.366,00}{1'689.166,00} \times 100$	\$0,0147	\$0,0186
		1,47%	1,86%

Nota. - La tabla muestra la fórmula utilizada para calcular la razón de margen de utilidad operacional, la cual mide el porcentaje de cada dólar de ventas que queda disponible tras deducir todos los costos y gastos operativos (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

Durante el periodo 2023 se obtuvo una ganancia operativa de \$0,0147 equivalente al 1,47% por cada dólar invertido, en contraste con los \$0,0186 (1,86%) registrados en 2022. La utilidad operacional se reduce debido a que existe un incremento en los gastos operativos por un total de \$45.241,00. Teniendo en cuenta este contexto la información que se obtuvo del estado de resultados integral auditado no desglosan las cuentas de movimiento, por lo tanto, no se conocen cuáles son los conceptos de los gastos que ha realizado la empresa.

Tabla 8

Cálculo del indicador financiero de margen de utilidad operacional de los periodos 2022 y 2023

Margen de Utilidad Neta = $\frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Total de ventas}} \times 100$	
---	--

Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
$MUN = \frac{12.824,00}{1'419.180,00} \times 100$	$MUN = \frac{19.403,00}{1'689.166,00} \times 100$	\$0,0076 0,76%	\$0,0114 1,14%

Nota.- La tabla presenta la fórmula utilizada para calcular el margen de utilidad neta, que mide el porcentaje de cada dólar de ventas que queda disponible después de deducir todos los costos, gastos operativos, participación a trabajadores e impuestos (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

De acuerdo con el periodo 2023 se obtuvo una ganancia de \$0,0076 por cada dólar invertido en ventas, esto corresponde al 0,76% de los ingresos totales, frente al periodo 2022 donde la ganancia fue de \$0,0114 (1,14%), este contexto denota la disminución de \$6.579,00 en la utilidad del ejercicio y la rentabilidad por cada dólar generado, atribuibles a los factores antes mencionados en el indicador de Margen de Utilidad Bruta que es la disminución de ingresos y costos de ventas, incremento de gastos operativos y el cambio de método de registro de los gastos.

Tabla 9

Cálculo del indicador financiero de rendimiento sobre activo de los periodos 2022 y 2023

$\text{Rendimiento sobre activo} = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Total de activos}} \times 100$			
Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
$ROA = \frac{12.824,00}{1'467.336,87} \times 100$	$ROA = \frac{19.403,00}{1'442.204,82} \times 100$	\$0,0087 0,87%	\$0,0135 1,35%

Nota.- La tabla muestra la fórmula para calcular el rendimiento sobre los activos, se evalúa la eficiencia que tiene la organización para utilizar sus recursos controlados y generar utilidades durante el periodo (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

Tabla 10

Cálculo del indicador financiero de rendimiento sobre el patrimonio de los periodos 2022 y 2023

$\text{Rendimiento sobre patrimonio} = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Total de patrimonio}} \times 100$	
---	--

Aplicación		Resultado	
2023	2022	2023	2022
$ROE = \frac{12.824,00}{372.582,56} \times 100$	$ROE = \frac{19.403,00}{359.758,91} \times 100$	\$0,03 3,44%	\$0,05 5,39%

Nota.- La tabla muestra la fórmula para calcular el rendimiento sobre el patrimonio, evalúa la eficiencia de la organización en el uso de su capital propio para generar utilidades (SUPERCIAS, Estados Financieros 2022 y 2023).

De acuerdo con la tabla 9, en el año 2023 se obtuvo una ganancia de \$0,0087 (0,87%) centavos por cada dólar invertido en activos, situación que difirió con el 2022 pues el resultado obtenido en relación con este indicador fue de \$0,0135 (1,35%), por otra parte, en la tabla 10 durante el periodo 2023 obtiene \$0,03 de beneficio neto por cada dólar de inversión en patrimonio, equivalente a un 3,44% de retorno sobre el patrimonio (ROE), mientras que el periodo 2022, se obtuvo \$0,05 (5,39), lo cual compromete la solvencia de la empresa y las futuras inversiones.

4.3 Conclusiones

- Los resultados de esta investigación de acuerdo al primer objetivo específico muestran que las políticas de crédito y cobranza en la empresa Biomarceli S.A. son racionales, puesto a que cumplen con los lineamientos que están establecido en su normativa interna. Asimismo, la intervención del personal calificado asegura la ejecución eficiente de dichos procesos, lo cual contribuye a una gestión financiera adecuada y a la reducción del riesgo de incobrabilidad.
- En la evaluación de los indicadores financieros respecto al segundo objetivo específico, se evidencia que la situación financiera de la empresa Biomarceli S.A. presenta variaciones de un a periodo a otro; en el 2022 poseen más liquidez a comparación del 2023 esto se ve influenciado por el indicador de actividad en donde la cartera de crédito se recupera menos veces, puesto a que tarda más días en obtener el dinero del préstamo. Por consiguiente, en los indicadores de rentabilidad se obtiene un resultado positivo en el margen de utilidad bruta durante el 2023; a pesar de ello se refleja una disminución respecto al margen de utilidad operativa, el margen de utilidad neta, ROA y ROE. Esto se atribuye a que el estado de resultados integral auditado no desglosa las cuentas de movimiento que ayudan a conocer los egresos de la entidad, adicionalmente en el periodo

2023 se encontró que en el registro de los gastos cambió del método de “costos de venta” a “naturaleza de los gastos”.

4.4 Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa Biomarceli S.A. implementar en las políticas de crédito y cobranza los recordatorios previos con la finalidad de fortalecer los procesos de cobro, para ello se podría optar por las llamadas telefónicas, correos electrónicos o notificaciones vía WhatsApp. Esta medida ayudaría a que los clientes estén pendientes de sus próximas obligaciones antes de que se cumpla la fecha de vencimiento, lo cual contribuiría a mejorar la gestión de los créditos, facilitando el seguimiento oportuno y reduciendo el riesgo de la cartera vencida.
- Se sugiere a la empresa Biomarceli S.A. aplicar la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 8) “Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores” para que realicen el ajuste pertinente, debido a que al realizar el cambio de método “costos de venta” a “naturaleza de los gastos” que pueden afectar al principio de comparabilidad de los estados financieros que se necesita para analizar con los otros periodos como para otras entidades según lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 1 “Presentación de los Estados Financieros”.
- Sería conveniente que la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros (SUPERCIAS) como organismo de control realice revisiones constantes para verificar que la información presentada por parte de las entidades sea confiable, con la finalidad de conocer la situación financiera que contribuya a la toma de decisiones.
- Es importante considerar que la Universidad Técnica de Machala (UTMACH) fortalezcan las competencias de sus futuros profesionales, mediante capacitaciones periódicas asegurando que los estudiantes desarrollen sus habilidades y conocimiento con el objetivo de que se desenvuelvan en el campo laboral.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, T., & Bazurto, M. (2024). Análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27525/1/UPS-GT005011.pdf>
- Alarcón, E. (2021). Control en la gestión de ingresos y gastos de Exillantas S.A. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9616/E-UTB-FAFI-ICA-000415.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, Y., & Rodríguez, M. (2020). Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la CAC San José Cartavio, Trujillo 2019. [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25776/Arias%20Maqui,%20Yelka%20Paulina%20Rodriguez%20Roldan,%20Milagros%20Elizabeth.pdf?sequence=18>
- Arroba, J., & Romero, S. (2019). Análisis de las cuentas por cobrar en un instituto de belleza. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1696-8352. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9003952>
- Bedoya, M. (2023). Estrategias para control de cartera en sector de importadoras de maquinarias agrícola en Guayaquil post Covid-19. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26751/1/UPS-GT004918.pdf>
- Benítez, L., Bonin, E., & Gómez, C. (2023). Impacto de créditos directos en una empresa de plástico. *PROHOMINUN Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 5(1), 144-157. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0176>
- Blanco, C. (2023). El programa colombiano de vivienda gratuita y algunas lecciones internacionales sobre la cuestión de la gratuidad. *Revista EURE - Revista De Estudios Urbano Regionales*, 49(148). <https://doi.org/10.7764/EURE.49.148.09>
- Caicedo, M. (2018). Scoring de crédito: Herramienta para la evaluación de riesgo de crédito en entidades financieras. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad

Javeriana].<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/35569/PROYECTO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Caraguay, L. (2021). Ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa “Ferrolight”, de la ciudad de Nueva Loja, Provincia de Sucumbios, en el periodo 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21648/1/MSQ264.pdf>

Castañeda, F. & Ortega, A. (2019). Cuentas por cobrar y su efecto en el apalancamiento en empresas que comercializan equipos de seguridad. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/12/empresas-equipos-seguridad.html>

Castro, J., & Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gtXhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1#v=onepage&q&f=true>

Choquecota, L. (2020). Costos operativos y su influencia en la liquidez de la universidad privada de Tacna, periodo 2016-2018. [Tesis de Grado, Universidad Privada de Tacna].<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1696/Choquecota-Inca-Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cisnero-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Cruz, N., Zapata, A., & Delgado, G. (2019). Análisis de las cuentas de activo aplicadas en las NIIF para las pymes. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/cuentas-activo-pymes.html>

Cunuhay, L., Andrade, J., Cando, J., & Tualombo, M. (2019). Análisis Financiero del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/analisis-financiero-ecuador.html>

Delgado, M. (2023). Indicadores Financieros y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa Fabrez Ecuador S.A., periodo 2019-2020. [Tesis de Grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5412/1/Delgado%20Su%20c3%a1r%20Mikaela.pdf>

- Díaz, A. (2023). Estrategias de control para la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Institución Educativa Santo Toribio de Mogrovejo 2019–2021. [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6822/1/TL_DiazDiazAnghi.pdf
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 217-226. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>
- 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://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Flores, J., & Guamán, S. (2019). Análisis económico y contable y su relación en la toma de decisiones. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/analisis-economico-contable.html>
- Galarza, C., Saltos, L., Guijarro, R., Alvarado, E., Marcial, D., & Firmat, J. (2023). Metodología de la investigación educacional en el contexto de la enseñanza superior. ETECAM Editorial Tecnocientífica Americana. <https://etecam.com/index.php/etecam/article/view/53/59>
- García, M. (2021). Finanzas internacionales en el último medio siglo: del fin del patrón oro a la permanente inestabilidad e incertidumbre. *Revista Economía y Desarrollo*, 165(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842021000300005
- Guamán, K., Hernández, E., & Lloay, S. (2020). El positivismo y el positivismo jurídico. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 256-269. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-265.pdf>
- Guanoluisa, F., Bosquez, J., Esparza, S., & Benavides, C. (2023). Apuntes sobre los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en la investigación

- jurídica. Bibliotecas. *Anales de Investigación*, 19(2), 1-17.
<http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/760>
- 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://doi.org/10.23857/pc.v8i8>
- Guim- Bustos, P., Martillo-Mieles, O., Guerrero-Cortez, V., & Carrillo-, F. (2022). Los estados financieros y las tomas de decisiones empresariales. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 149-160. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1679>
- Gutiérrez, S., & Peralta, A. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf>
- Gutiérrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica Estelí*, (38), 149–165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Haro, A., Carranza, M., López, O., Mayorga, C., & Morales, K. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 2405–2418. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.425>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, A. (2022). Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaén Gas SAC- 2021. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 818–829. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.264>

- Iñiguez- López, A., Narváez-Zurita, C., & Erazo-Álvarez, J. (2020). Impacto de las Normas Internacionales de Información Financiera en las Unidades Educativas Particulares. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 126-159. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.691>
- Laverán, M., Bley, L., & Ricatti, M. (2019). La contabilidad: Aspectos históricos y pensadores teóricos. *E-KÓ-DIVULGANDO*, 1(3), 4-26. https://rid.unam.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12219/4945/Laver%C3%A1n%20MG_2019_La%20contabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León-Vega, L., & Espinoza-Alcívar, E. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), 188-201. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>
- Loja, R. (2019). Los indicadores de liquidez, actividad, endeudamiento, rentabilidad y su incidencia en los estados financieros de Nutrí Leche SA. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Machala]. https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14945/1/E-11417_LOJA%20SUAREZ%20ROSA%20JANNETTE.pdf
- 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/10.16925/2382-4220.2021.03.03>
- Macías, F., & Delgado, M. (2023). Indicadores financieros y su relación con la toma de decisiones. *Polo del Conocimiento*, 8(2), 895-918. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- Marchena, O. (2023). Los ratios financieros y su relación con la rentabilidad en una empresa de maquinaria pesada. *Escritos Contables y de Administración*, 14(1), 39-65. <https://doi.org/10.52292/j.eca.2023.3576>
- Marcillo-Cedeño, C., Aguilar-Guijarro, C., & Gutiérrez-Jaramillo, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3) 87-106. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.544>
- Meireles, M., & Rivera, G. (2023). Dolarización, banca privada y rentabilidad financiera en Ecuador. Problemas Del Desarrollo. *Revista Latinoamericana De Economía*, 54(215), 149-172. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2023.215.70021>

- Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7-14. <https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Molina, V. (2016). Enfoque de la razonabilidad desde la perspectiva del marco regulatorio contable internacional. *Sapienza Organizacional*, 4(7), 53-74. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056621004>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patrial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gtXhBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1#v=onepage&q&f=true>
- 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/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Navarrete, C. (2021). Optimización del rendimiento financiero a través de la gestión eficiente del capital de trabajo: estudio de caso de Comgersol Cía. Ltda. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(3), 40–53. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n3/36>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Editorial UTMACH. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Palma, W. (2023). Análisis de la cartera de la empresa VIBROPOSTE CÍA LTDA., durante el ejercicio económico 2020-2021. [Tesis de Grado, Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15215/2/02%20LCA%20043%20Tesis.pdf>
- Palmett, A. (2020). Método inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Amelica*, 3(1), 36-42. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/>

- Parrales, V., Aguirre, M., Velasco, A., & Bastidas Tania. (2020). Los estados financieros y la toma de decisiones en las pymes. *Journal of Science and Research*, 5. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4726284>
- Pizzán, N., García, E., Rosales, C., & Pizzán, S. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Poma, E., & Callohuanca, E. (2019). Análisis económico-financiero y su influencia en la toma de decisiones en una empresa de prestación de servicio de combustible líquido. *Revista Innova Educación*, 1(2), 233-243. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.009>
- Ríos, M. (2019). Plan de gestión de recuperación de cartera vencida de la Escuela Básica Particular “Ángel Calderón Luces”. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/recuperacion-cartera-vencida.html>
- Robles, M., Andrade, J., & Rivera, M. (2021). Análisis de la administración de las políticas de crédito y Cobranzas en las pymes familiares. *Brazilian Journal of Business*, 3(5), 3697–3708. <https://doi.org/10.34140/bjbv3n5-014>
- Rodríguez, A. (2020). Ciencia y corrientes epistemológicas: Una breve revisión para el estudio. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccs/2020/07/ciencia-corrientes-epistemologicas.html>
- Romero, R., Bocanegra, J., & Ruiz, M. (2023). Cuentas por cobrar y liquidez: un análisis de la industria textil peruana. *Journal Business Science*, 4(1), 16-27. <https://doi.org/10.56124/jbs.v4i1.0002>
- Lara, O. (2024). Contabilidad administrativa, técnica de análisis e interpretación de los estados financieros en las empresas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 1685. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2735>
- Toapanta, S. (2021). Provisión de las cuentas incobrables, tratamiento y reconocimiento en los estados financieros, sector ferretero del cantón Salinas. [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5845/4/UPSE-TCA-2021-0054.pdf>

- Torres, R., García, M., Hurtado, K., & Reyes, R. (2024). Rentabilidad del sector comercial del Ecuador: un análisis del efecto financiero de la gestión empresarial. *Religación*, 9(39). <https://doi.org/10.46652/rgn.v9i39.1160>
- 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/10.51798/sijis.v2i4.158>
- Urdaneta, A., Borgucci, E., González, A., & Luciani, L. (2021). Función empresarial y concentración de pequeñas y medianas empresas en la Provincia de El Oro – Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 776-801. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069613019>
- Vera, T. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola. [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5532/1/UPSE-TCA-2020-0069.pdf>
- Villena-López, O., & Guerrero-Velástegui, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(9), <https://doi.org/815-836.10.23857/pc.v6i9.3082>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). https://doi.org/10.37811/cl_rem.v7i4.7658

ANEXO

Anexo 1

Autorización firmada por parte de la representante legal de la empresa Biomarceli S.A.



AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio del presente documento, Yo, **Gloria Janneth Celi Flores**, con cédula de identidad 0702130311, propietaria de la empresa "Biomarceli S.A.", autorizo a las señoritas Tejedor Montoya Geanella Angeline con C.I. 0751039496 y Tubay Sánchez Nelly Nayeli con C.I. 0706939972, a realizar la investigación titulada "**Políticas de crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros en la empresa Biomarceli S.A.**" y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre de la empresa "**Biomarceli S.A.**"

Machala, 05 de Agosto del 2024.

Gloria Janneth Celi Flores
C.I.: 0702130311

Anexo 2

Guía de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIÓN
Crédito Rigurosos			
¿Evalúan la solicitud de un cliente para la extensión de un crédito?	X		El departamento de crédito y cobranza es el encargado de recopilar la documentación establecidas en las políticas para evaluar al solicitante del crédito y gerencia determina los montos a otorgar.
¿Existen requisitos para otorgar crédito a un cliente?	X		Según las políticas de crédito y cobranza un cliente debe reunir los siguientes requisitos: presentar la solicitud de crédito; haber efectuado una primera compra al contado; entregar copia de cédula de identidad y certificado de votación; certificado bancario; contar con buenas referencias comerciales; y mantener una calificación favorable en su buró crediticio.
Disminución de ventas			
¿Existe una variación en las ventas entre los periodos 2023 y 2022?	X		En el año 2023 existe una disminución en sus ventas de \$1'690.049,09 en comparación con el año 2022 1'707.310,17.
Créditos Flexibles			
¿La entidad ofrece distintas condiciones de plazos en los créditos?	X		El plazo para clientes nuevos es de 30 a 45 días, mientras que para clientes frecuentes se establece un plazo de 60 días.
¿Realizan reprogramación de pagos en los créditos vencidos?	X		Las reprogramaciones de pagos se realizan en casos especiales, ajustándose a las circunstancias específicas de cada cliente.
Incremento de pérdidas			
¿Existe una diferencia en los resultados del ejercicio entre el periodo 2023 y 2022?	X		Para el año 2023 tiene una utilidad del ejercicio de \$12.823,65 y para el año 2022 es de \$19.403,19, por lo

			que se evidencia una disminución en la ganancia de la empresa.
Crédito Razonable			
¿Se cuenta con un plazo definido para la evaluación y aprobación de los créditos?	X		El proceso de evaluación y aprobación de un crédito es de 15 días.
¿Se ofrecen descuentos a los clientes por pagos anticipados?		X	Los pagos anticipados en las ventas a crédito no incluyen descuentos.
Interrelación de crédito y cobranza			
¿El otorgamiento de crédito influye en los procesos de cobranza de la empresa?	X		Para otorgar un crédito es necesario que el cliente cumpla con los requisitos establecidos en las políticas, sin embargo, esto no asegura el retorno del crédito.
Recordatorio Previo			
¿Se realizan recordatorios antes de la fecha de vencimiento de los créditos?		X	No existen procedimientos para notificar a los clientes sobre los créditos próximos a vencer.
Estrategias de Cobranza			
¿La entidad dispone de técnicas para llevar a cabo el proceso de cobranza?	X		En la fecha de pago, se envían mensajes por WhatsApp y correos electrónicos. Si el cliente no responde a las comunicaciones habituales se envía a una persona para que lo visite y efectúe el cobro del crédito.
Cobranza por la vía judicial			
¿La empresa emplea recursos legales para recuperar los créditos con atrasos prolongados?	X		Cuando el departamento de crédito y cobranza no logra recuperar los créditos vencidos, estos son transferidos al abogado interno de la empresa, quien se encarga de gestionar la recuperación de la deuda.
Capital Neto de Trabajo			
¿La empresa en el año 2023 tiene la capacidad de operar con sus activos de corto plazo a sus obligaciones corrientes en comparación con el año 2022?		X	La empresa en el periodo 2023 presenta un resultado de \$51.293,85 en capital neto de trabajo en relación al periodo 2022 que es de \$184.372,85, evidenciando una disminución en la liquidez.

Razón Corriente			
¿La empresa en el año 2023 tiene suficientes activos corrientes para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo en comparación con el año 2022?		X	La entidad en el año 2023 tiene \$1,05 ctvs. (105,17%) en activos corrientes para cubrir \$1,00 de deudas a corto plazo, mientras que el año 2022 fue de \$1,19 ctvs. (119,36%), se observa que la liquidez disminuyó en un 14,19%.
Razón Rápida			
¿La empresa en el año 2023 cuenta con los activos más líquidos para cubrir a los pasivos corrientes en comparación con el año 2022?	X		La empresa en el periodo 2023 tiene \$0,87 ctvs. (87.29%) en activos más líquidos para cubrir \$1,00 de los pasivos corrientes a comparación del periodo 2022 que tiene \$0,85 ctvs. (84.86%), esto indica que la liquidez aumentó en un 2,43%.
Razón de Recuperación de Cartera			
¿La empresa en el año 2023 tiene una eficiente recuperación de cartera en comparación con el año 2022?		X	La empresa en el periodo 2023 recupera su cartera 2,73 veces que comparando con el periodo anterior es de 3,42 veces, el resultado interpreta que la recuperación de las cuentas o documentos por cobrar es deficiente.
Razón de Periodo Promedio de Cobro			
¿La empresa en el año 2023 recupera las cuentas o documentos por cobrar en pocos días en comparación con el año 2022?		X	La empresa en el periodo 2023 recupera su cartera a los 133,61 días en relación al periodo 2022 que es de 106,73 días, esto indica que han aumentado los días para recuperar los créditos.
Razón de Margen de Utilidad Bruta			
¿La empresa obtuvo mejores ganancias sobre la utilidad bruta en 2023 en comparación con 2022?	X		La empresa en el año 2023 obtuvo una ganancia bruta de \$0,13 (12,91%) centavos, en comparación con el año 2022 que fue de \$0,08 (7,19%), se interpreta que se realizó un manejo eficiente en los costos operativos.
Razón de Margen de Utilidad Operacional			

¿La empresa en el periodo 2023 alcanzó un mejor rendimiento sobre la utilidad operativa en comparación con el 2022?	X		La empresa durante el periodo 2023 obtuvo una ganancia operativa de \$0,0147 (1,47%) centavos a diferencia del periodo anterior que fue de \$0,0186 (1,86%) centavos por cada dólar de ventas.
Razón de Margen Utilidad Neta			
¿La empresa en 2023 obtuvo un mejor rendimiento en utilidad neta que en el año anterior?		X	La empresa en el periodo 2023 se obtuvo una ganancia de \$0,0076 (0,76%), en comparación con el periodo 2022 que fue de \$0,0114 (1,14%).
Rendimiento sobre el Activo Total			
¿La empresa en 2023 generó un mejor rendimiento sobre sus activos en comparación con el año anterior?		X	En el periodo 2023 se obtuvo una ganancia de \$0,0087 (8,87%) por cada dólar invertido en activos, en comparación con el año 2022 donde fue de \$0,0135 (1,35%) se interpreta que ha disminuido el rendimiento generado por los recursos controlados de la empresa.
Rendimiento sobre el Patrimonio			
¿La empresa en el periodo 2023 generó un mejor rendimiento sobre su patrimonio en comparación con el periodo anterior?		X	La empresa en el periodo 2023 obtiene \$0.03 (3,44%) de ganancia neta por cada dólar de inversión en patrimonio, en comparación del periodo 2022, donde se obtuvo \$0.05 (5,39%), se interpreta que ha disminuido el rendimiento generado por el patrimonio de la empresa.

Anexo 3

Entrevista realizada al encargado del departamento de crédito y cobranza



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

Calidad, Pertinencia, Validez

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Políticas de crédito y cobranza y su incidencia en los estados financieros de la empresa Biomarceli S.A.

Objetivo: Diagnosticar las políticas de crédito y cobranza para identificar el tipo de norma que rigen en los procesos crediticios y de cobro en la empresa Biomarceli S.A.

Desarrollo:

1.- ¿Qué tipo de análisis se realiza al evaluar la solicitud de un cliente para la obtención de un crédito?

Al evaluar la solicitud de un crédito, se analiza el nivel de endeudamiento del cliente y los créditos activos que mantiene con otras entidades verificando su comportamiento financiero. Además, se solicita un certificado bancario y se revisa el buró de crédito para evaluar su historial crediticio.

2.- ¿Cómo manejan los casos en que un cliente tiene un historial crediticio variable?

Cuando un cliente tiene un historial crediticio variable gerencia debe revisar y ver cuánto de crédito le va a dar de acuerdo con ese balance que ha tenido de deudas y de pago.

3.- ¿Qué medidas usan para asegurar el cumplimiento de los pagos de los clientes que reciben crédito?

Se gestionan créditos mediante la recepción de cheques posfechados ajustados al plazo establecido.

4. ¿Qué alternativas ofrecen en condiciones de pago y plazos para clientes que adquieren créditos?

Cuando son nuevos son 30 a 45 días y cuando son clientes antiguos se manejan en 60 días pueden realizar transferencia como forma de pago una vez vencida la factura.

5.- ¿Qué soluciones ofrecen a los clientes que debido a circunstancias eventuales del entorno han caído en mora en los pagos de sus créditos?

Cuando un cliente ha pasado 15 días de retraso se le realiza una reprogramación de pago, así como también pueden abonar en cantidades pequeñas.

6.- ¿Cuáles son las condiciones mínimas que debe cumplir un cliente para ser considerado sujeto de crédito en esta empresa?

Para ser considerado sujeto de crédito, el cliente debe haber realizado su primera compra al contado y presentar los siguientes documentos: solicitud de crédito, cédula de identidad, certificado bancario, referencias comerciales y el informe del buró de crédito. Con esta información, se evalúa la viabilidad del crédito, el monto del cupo y las condiciones de pago.

7.- ¿Cuánto tiempo suele tomar el proceso de evaluación y aprobación de un crédito por parte de esta entidad?

El proceso de evaluación y aprobación de un crédito suele tomar alrededor de 15 días, debido a que algunos clientes no entregan todos los documentos requeridos de inmediato, lo que retrasa la recopilación de la información necesaria para una evaluación completa.

8.- ¿Cuáles son los plazos de pago que manejan para clientes nuevos y recurrentes? ¿Existe alguna diferencia?

Cuando son nuevos son 30 a 45 días y cuando son clientes antiguos se manejan en 60 días pueden realizar transferencia como forma de pago una vez vencida la factura.

9.- ¿Tienen políticas de descuento por pagar antes de la fecha establecida o por volumen de compra?

La empresa ofrece descuentos únicamente por volumen de compra aplicables a pagos al contado.

10.- ¿Existen procedimientos de recordatorio para anticiparse a posibles olvidos o demoras de los clientes?

No existen procedimientos establecidos de recordatorio previo con el propósito de no incomodar a los clientes. Sin embargo, al vencer la factura se establece comunicación para gestionar la cobranza.

11.- ¿Qué métodos emplean para mantener a los clientes informados sobre sus próximas obligaciones?

No existen procedimientos establecidos de recordatorio previo con el propósito de no incomodar a los clientes. Sin embargo, al vencer la factura se establece comunicación para gestionar la cobranza.

12.- ¿Considera usted que el método aplicado hasta la actualidad ha sido efectivo para gestionar los procesos? ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse?

El método utilizado hasta el momento ha mostrado ser eficiente, dado que los procesos se han desarrollado correctamente y la cartera no refleja un aumento significativo.

13.- ¿Qué tipo de técnicas emplean para mantener los pagos dentro de los plazos establecidos?

Se realiza inicialmente a través de WhatsApp y si no se obtiene respuesta por este medio se recurre al envío de correos electrónicos.

14.- ¿Cómo responden ante los retrasos en los pagos de los clientes? ¿Qué estrategia implementa la empresa de manera inmediata?

Ante los retrasos en los pagos se realiza un seguimiento directo con el cliente para establecer una nueva fecha de pago. En caso de incumplimiento se vuelve a contactar al cliente para evaluar la posibilidad de extender el plazo del crédito.

15.- ¿Cómo manejan los casos cuando un cliente tiene varios meses sin pagar y las gestiones habituales no han sido efectivas?

Sino responden a las gestiones habituales se envía a una persona a visitar al cliente, de manera que se le proporciona la dirección registrada en el RUC para que realice la visita.

16.- ¿Qué prosigue cuando un cliente no responde a las comunicaciones de cobranza habituales?

Sino responden a las gestiones habituales se envía a una persona a visitar al cliente, de manera que se le proporciona la dirección registrada en el RUC para que realice la visita.

17.- ¿Cuáles han sido las medidas más extremas que ha tomado la empresa para gestionar el cobro de deudas por parte de los clientes?

La gerencia gestiona el proceso de cobro a través de la vía legal, delegando al abogado la responsabilidad de recuperar el crédito vencido.

18.- ¿La empresa cuenta con algún nexo externo para poder recuperar la cartera vencida por parte de sus clientes?

La empresa cuenta con un departamento legal para gestionar el proceso de recuperación de cartera vencida.

19.- ¿Qué protocolos en la vía legal siguen cuando se enfrentan a un aumento en las cuentas morosas?

El abogado inicia con un protocolo de notificaciones formales como llamadas, mensajes o visitas al cliente, si este proceso no tiene respuesta prosigue un proceso prejudicial, en el que se establece un acuerdo de pago con el cliente y este debido a la presión termina cancelando la deuda.

20.- ¿En relación a los medios legales cómo evalúan la situación de una cuenta con retraso significativo en los pagos? ¿Cuentan con asesoría interna o externa?

El abogado inicia con un protocolo de notificaciones formales como llamadas, mensajes o visitas al cliente, si este proceso no tiene respuesta prosigue un proceso prejudicial, en el que se establece un acuerdo de pago con el cliente y este debido a la presión termina cancelando la deuda.