

Desafíos de las finanzas empresariales en PYMES: Fintech, cobranzas y créditos



Compiladores: Ana María Padrón, Ph.D.
y Johan Manuel Méndez Reyes, Ph.D.



**DESAFÍOS DE LAS
FINANZAS
EMPRESARIALES EN
PYMES: FINTECH,
COBRANZAS Y CRÉDITOS**

COMPILADORES

**ANA MARÍA PADRÓN, Ph.D.
JOHAN MÉNDEZ REYES, Ph.D.**

2024

TÍTULO

DESAFÍOS DE LAS FINANZAS EMPRESARIALES EN PYMES: FINTECH, COBRANZAS Y CRÉDITOS

COMPILADORES:

Ana María Padrón, Ph.D.

Johan Méndez Reyes, Ph.D.

AUTORES:

Betty de la Hoz Suárez, Mgtr.

Aminta De la Hoz, Ph.D.

Milena Elizabeth Ycaza, Lcda

Melany Iturralde López, Lcda

Ana María Padrón, Ph.D.

Ana Cristina Calderón Manzaba, Lcda

Jennifer Alexi González Veloz, Lcda

AÑO

2024

EDICIÓN

Lcda. Alejandra González Andrade. -Departamento de Publicaciones Universidad ECOTEC

ISBN

978-9942-960-92-4

No. PÁGINAS

93

LUGAR DE EDICIÓN

Samborondón –Ecuador

DISEÑO DE CARÁTULA

Departamento de Relaciones Públicas y Marketing. Universidad ECOTEC

NOTA EDITORIAL:

Los trabajos que conforman los capítulos del presente libro son resultados de investigaciones de titulación de estudiantes de grado y posgrado que tributan a la Línea de Investigación “Desarrollo Empresarial e Innovación”. El compilador de esta obra tuvo la responsabilidad de seleccionar dichas investigaciones científicas, tomando en consideración el impacto y relevancia de la información, en virtud de la difusión del conocimiento.

Contenido

DATOS DE LOS COMPILADORES	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1.INDICADORES EN INFLACIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y DEL ESTADO DE RESULTADOS: TIPOLOGÍAS Y DIFERENCIAS	11
Autores.....	12
Betty de la Hoz Suárez, Mgtr.....	12
Aminta De La Hoz, Ph.D.....	12
1.1 INTRODUCCIÓN	12
1.2 REVISIÓN DE LITERATURA	13
1.2.1 Estados financieros.....	13
1.2.2. Conjunto completo de estados financieros.....	14
1.2.3. Estado de situación financiera.....	15
1.2.4. Estado de resultados	15
1.2.5. Reexpresión de estados financieros.....	15
1.2.6. Resultado Monetario del Ejercicio (REME)	16
1.2.7 Indicadores en inflación	17
1.2.8. Indicadores en inflación del Estado de Situación Financiera: Tipologías	18
1.2.9. Indicadores en inflación del estado de resultados: Tipologías	20
1.2.10 Indicadores en inflación del estado de situación financiera y del estado de resultados: Diferencias	22
1.3. CONCLUSIONES	24
1.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
CAPÍTULO 2.DETERMINACIÓN DE LA SOLIDEZ FINANCIERA: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ	27
Autores.....	28
Milena Elizabeth Ycaza, Lcda.	28
Melany Iturralde López, Lcda.....	28
Ana María Padrón Medina, Ph.D.....	28
2.1 INTRODUCCIÓN	28
2.2 REVISIÓN DE LITERATURA	29
2.2.1 Puntos claves para la gestión de cobranza. Conocimientos previos.....	29

2.2.2	Gestión de cobranzas.....	33
2.2.3	Tipos de Gestión de Cobranzas	35
2.2.4	Abordando la Liquidez.....	36
2.2.5	Indicador de liquidez.....	37
2.2.6	Riesgo de liquidez.....	37
2.3	MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
2.4	ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
2.5	CONCLUSIONES	42
2.6	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
CAPÍTULO 3. CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS.....		47
Autores.....		47
Ana Cristina Calderón Manzaba, Lcda.....		47
Ana María Padrón Medina, PhD.....		47
3.1	INTRODUCCIÓN.....	47
3.2	REVISIÓN DE LITERATURA	49
3.2.1	Control interno	49
3.2.2	Importancia del control interno	50
3.2.3	Modelos de control interno	50
3.2.4	Modelo COSO III.....	50
3.2.5	Componentes del control interno	51
3.2.6	Fraude.....	52
3.2.7	Tipos de fraude.....	53
3.2.8	El triángulo del fraude.....	53
3.2.9	Gestión de cobranzas.....	54
3.2.10	Naturaleza del crédito y la cobranza	55
3.2.11	Políticas de cobranza	55
3.2.12	Políticas de crédito	55
3.2.13	Procedimientos de cobranza.....	56
3.2.14	Relevancia del control interno en la gestión de cobranza	56
3.3	MATERIALES Y MÉTODOS.....	56
3.4	ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
CAPITULO 4. POTENCIAL DISRUPTIVO DE LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE INVERSIÓN EN EMPRESAS PYMES.....		71

Autores.....	71
Jennifer Alexi González Veloz, Lcda.	71
Ana María Padrón Medina, Ph.D.....	71
4.1 INTRODUCCIÓN.....	71
4.2 REVISIÓN DE LITERATURA	73
4.2.1 Conociendo las Fintech.....	73
4.2.2 Panorama de las Fintech en América Latina	75
4.2.3 Importancia de las Fintech en la economía	77
4.2.4 Estructura del mercado de Fintech de América Latina por segmentos	79
4.2.5 Radar Tech Startup y radares Fintech.....	80
4.2.6 Comparación entre el Radar Tech Startup y radares Fintech	81
4.2.7 Las Fintech y su aporte a la inclusión financiero	82
4.3 MATERIALES Y MÉTODOS	83
4.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS	84
4.5 CONCLUSIONES.....	91
4.6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92

Índice de Tablas

Tabla 1. Las Cinco C's del Crédito	30
Tabla 2. Clasificación de los clientes en base al análisis crediticio.....	30
Tabla 3. Definiciones de la gestión de cobranza	34
Tabla 4. Herramientas para la gestión de cobranzas	35
Tabla 5. Matriz de Frecuencia de políticas y procedimientos de crédito y cobranza	39
Tabla 6. Matriz de frecuencia sobre la revisión del historial crediticio del cliente para otorgar un crédito	39
Tabla 7. Matriz de frecuencia evaluación del riesgo crediticio de los clientes	39
Tabla 8. Matriz de frecuencia sobre herramientas de cobranza.....	40
Tabla 9. Lista de cotejo sobre datos para el cálculo de indicadores de liquidez	41
Tabla 10. Indicadores de liquidez.....	41
Tabla 11. Componentes del control interno.....	51
Tabla 12. Categorización de control interno	58
Tabla 13. Política de crédito.....	59
Tabla 14. Revisión correcta para otorgar crédito	60
Tabla 15. Relación entre la función de otorgamiento de crédito y cobranzas	60
Tabla 16. Riesgos de morosidad.....	61
Tabla 17. Personal que supervise los procedimientos de cobranzas	61
Tabla 18. Reportes de cuentas por cobrar a clientes.....	62
Tabla 19. Análisis de las cuentas por cobrar clientes 2021-2022	63
Tabla 20. Indicadores de gestión de cobranza	63
Tabla 21. Inicios de las Fintech.....	75
Tabla 22. Empresas de Fintech en América Latina	78
Tabla 23. Categoría vertical de las Fintech	80
Tabla 24. Principales Tech Startup.....	81
Tabla 25. Colocaciones por parte del Sector Financiero Popular y Solidario por destino	90
Tabla 26. Colocaciones por parte del Sector Financiero Popular y Solidario por provincia.....	90

Índice de Figuras

Figura 1. Triángulo del fraude	53
Figura 2. Teorización de las unidades de análisis	59
Figura 3. Base de la estrategia Fintech	74
Figura 4. Principales mercados Fintech en Latinoamérica	76
Figura 5. Consideraciones de los servicios de Fintech en Ecuador que contribuyen al financiamiento de las Pymes	84
Figura 6. Conocimientos sobre Fintech	85
Figura 7. Percepciones sobre la inclusión financiera digital adecuada con relación a los servicios que ofrece las Fintech en Ecuador	86
Figura 8. Reconocimiento de alianzas estratégicas entre las Fintech y las instituciones financieras para dar una mayor facilidad de acceso a financiamiento de las Pymes Comerciales.....	86
Figura 9. Consideraciones sobre la implementación de las Fintech hacia mayores alternativas de créditos financieros.....	87
Figura 10. Proporción de empresas que han realizado inversiones en empresas Fintech en Ecuador.....	88
Figura 11. Tipos de inversión financiera utilizada para el financiamiento otorgado por una Fintech	88
Figura 12. Factores claves considerados al elegir una inversión financiera	89
Figura 13. Correlación de variables	91

DATOS DE LOS COMPILADORES

ANA MARÍA PADRON MEDINA

Doctora en Ciencias Gerenciales de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela. Magister Scientiarum en Gerencia Tributaria por la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela. Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. Actualmente labora como Docente-Investigadora Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Tecnológica ECOTEC, Ecuador, cuenta con experiencia en el área administrativa, financiera y tributaria de empresas venezolanas y ecuatorianas, en el ámbito privado y público, además posee un portafolio de artículos académicos de impacto regional, libro, capítulos de libros, congresos científicos y experiencia en gestiones administrativas en el ámbito universitario.

 <https://orcid.org/0000-0003-4724-9543>

JOHAN MANUEL MÉNDEZ REYES

PhD. en Ciencias Gerenciales, PhD. en Ciencias Filosóficas, PhD en Educación. Post Doctor en Ciencias Humanas. Post Doctor en Filosofía Educativa. Magister en Filosofía. Licenciado en Filosofía. Docente e investigador tiempo completo de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Ha sido profesor e investigador de prestigiosas universidades en Venezuela y Ecuador. Ha ocupado importantes cargos en gerencias universitarias tales como: Vicerrector Académico de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, director del Centro Estudios Filosófico de la Universidad del Zulia, director del Museo Histórico Rafael Urdaneta, jefe de Departamento de la Escuela de Filosofía de la Universidad del Zulia, entre otras responsabilidades. Autor de más de un centenar de artículos y de más de 20 libros con editoriales nacionales e internacionales.

 <https://orcid.org/0000-0002-9349-223X>

INTRODUCCIÓN

En un contexto marcado por la incertidumbre económica y social, las empresas a través de sus finanzas enfrentan desafíos para encontrar un equilibrio entre la lógica del mercado, superar barreras ante entornos económicos inflacionarios, restricciones de financiamiento, adaptación a nuevas tendencias tecnológicas y mantener las operaciones ante insuficiente liquidez. Este libro, *"Desafíos de las Finanzas Empresariales en Pymes: Fintech, Cobranzas y Créditos"*, explora el desafío desde una óptica crítica y propositiva, ofreciendo una visión alternativa que apuesta por la reflexión de situaciones hasta la ejecución de estrategias para mejorar y continuar el flujo de operaciones en pequeñas y medianas empresas.

Este libro se enmarca dentro de los resultados del proyecto de investigación "Impacto de las variaciones de la tasa de interés activa del segmento productivo en las inversiones de pymes ecuatorianas 2000-2022" aportando a través de las gestiones financieras en créditos, fintech, liquidez y cobranzas, elementos substanciales para comprender los enfoques del financiamiento y segmentos crediticios a través de los diferentes sectores de empresas que abordan los capítulos.

La presente obra se divide en cuatro capítulos que abordan diferentes aspectos de las finanzas empresariales en el contexto actual:

En el primer capítulo se analiza cómo las Fintech pueden impulsar la inclusión financiera y el desarrollo económico, brindando a las Pymes nuevas oportunidades de inversión. Se destaca su papel fundamental en el empleo y la economía local, y cómo su crecimiento se ve limitado por el acceso a financiamiento. En este contexto, se estudia el potencial disruptivo de las Fintech como una alternativa de inversión para las pymes, ofreciendo financiamiento más accesible, rápido, con menores costos y mayor facilidad de uso. Se presenta el caso de Ecuador, donde las Fintech han crecido un 77% desde 2017, con 55 empresas que ofrecen diversos servicios.

El capítulo dos estudia los indicadores de inflación en estados financieros ajustados, distinguiendo dos tipos: indicadores del balance (posición financiera real) e indicadores del estado de resultados (desempeño económico nominal). Se explica la diferencia en las cuentas utilizadas para calcularlos y se destaca la importancia de ambos tipos de indicadores para conocer la situación económica y financiera de una empresa en épocas inflacionarias para tomar decisiones acertadas.

En el tercer capítulo, se lleva a cabo un análisis sobre la gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez empresarial. A través del empleo de indicadores financieros en los estados financieros, se destacan ciertas

deficiencias, tales como la ausencia de un seguimiento riguroso de los pagos y la carencia de estrategias efectivas para mitigar la morosidad lo que impacta en la rentabilidad y trae consigo necesidades de financiamiento adicional. Se recomienda implementar un enfoque proactivo y estrategias para mejorar la liquidez de la empresa.

Finalmente, en el cuarto capítulo, se estudia el control interno como herramienta para detectar fraudes en la gestión de cobranzas. Destacando la importancia del control interno en su sentido preventivo. El estudio se basa en la revisión teórica y la aplicación práctica en una empresa multinacional. Se encontraron antecedentes de irregularidades en el departamento financiero, falencias en la recuperación de cartera y falta de evaluaciones de riesgos. La investigación considera, como resultado final, que el control interno es una herramienta fundamental para prevenir fraudes en la gestión de cobranzas. Recomendando el uso de sistemas contables que mejoren el control interno y con ello mitigar los riesgos.

A través de los diferentes capítulos, se busca contribuir a una visión de la gestión financiera que priorice las nuevas tendencias para empresas, oportunidades de expansión y continuidad en el mercado.

Los compiladores

CAPÍTULO 1

INDICADORES EN INFLACIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y DEL ESTADO DE RESULTADOS: TIPOLOGÍAS Y DIFERENCIAS

CAPÍTULO 1

INDICADORES EN INFLACIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y DEL ESTADO DE RESULTADOS: TIPOLOGÍAS Y DIFERENCIAS

Autores

Betty de la Hoz Suárez, Mgtr.
Universidad Tecnológica Ecotec
bdelahozs@ecotec.edu.ec

Aminta De La Hoz, Ph.D.
Universidad de Cartagena
adelahozs@unicartagena.edu.co

1.1 INTRODUCCIÓN

El análisis de los estados financieros es un proceso vital en la existencia y perdurabilidad de las empresas, por cuanto permite a la gerencia diagnosticar su situación económica y financiera, brindando información de utilidad para la toma de decisiones. Pero en economías inflacionarias, no es tan fácil como parece, ya que cuando se analizan estados financieros, parte del desempeño de una empresa puede deberse a factores externos, como la inflación, que escapan del control de las mismas. Como consecuencia, la inflación hace que las cifras se alteran, provocando que el análisis de los resultados se torne oscuro y confuso.

Esto sucede porque como la unidad de medida empleada en la contabilidad es el dinero, en épocas de estabilidad económica este permanece constante, pero en épocas inflacionarias se ve afectado, ya que nominalmente sigue igual, pero en lo que respecta al poder adquisitivo, su valor cambia, disminuyendo a veces lentamente y en otras ocasiones de forma apresurada.

Es por ello, que las empresas que realizan sus actividades en ambientes inflacionarios, sienten una gran preocupación, ya que su información financiera no es la real, afectando directamente su gestión empresarial. Al no ser uniforme el instrumento de medición, en este caso el dinero, los acontecimientos pierden significado y las conclusiones que se deriven de los informes financieros, conducen a toma de decisiones erradas.

El análisis financiero, como pilar fundamental de la toma de decisiones empresariales, tiene como objetivo obtener cifras a través de la aplicación de técnicas matemáticas sobre datos suministrados por la contabilidad, los cuales deben ser transformados para su debida interpretación. Sin embargo, esto no es tan sencillo como suena, ya que la inflación puede conducir al analista a deducir valoraciones económicas erróneas. Por lo tanto, en períodos donde la inflación cambia constantemente, hay que tener especial cuidado. Cuando se trabaja con cifras reexpresadas, el analista financiero está en la capacidad de hacer una distinción entre el desempeño atribuible a la inflación y el desempeño bajo control de la administración.

El proceso de análisis financiero se fundamenta en la aplicación de herramientas que se aplican a los estados financieros, con el propósito de obtener medidas y relaciones cuantitativas que muestren el comportamiento de la empresa a una fecha determinada. Las técnicas de análisis financiero dotan a la gerencia de indicadores y otras herramientas que permitan realizar un seguimiento permanente a las operaciones empresariales y tomar decisiones acertadas.

La presente investigación es descriptiva documental ya que analiza teóricamente los tipos de indicadores en inflación que existen y pueden aplicarse a partir de los estados financieros que ya están ajustados debido a los efectos inflacionarios; específicamente al estado de situación financiera y al estado de resultados. Luego, se presentan las principales diferencias que existen entre los indicadores en inflación del estado de situación financiera y del estado de resultados.

Por lo tanto, se analiza un conjunto de indicadores financieros aplicables al estado de situación financiera y al estado de resultados ya reexpresados o actualizados por efectos de la inflación. Primeramente, se presenta el basamento teórico, conceptualizando términos tales como estados financieros, estado de situación financiera, estado de resultados, resultado monetario del ejercicio, reexpresión de estados financieros, entre otros. Luego, se detalla la clasificación de los indicadores en inflación, con una breve definición de cada uno y cómo se realiza su cálculo. Por último, se presentan las diferencias entre los indicadores en inflación del estado de situación financiera y los del estado de resultados.

1.2 REVISIÓN DE LITERATURA

1.2.1 Estados financieros

De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad No. 1 (NIC 1) los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. Su objetivo es suministrar información acerca de la situación financiera, el rendimiento financiero y de los

flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a múltiples usuarios a la hora de tomar decisiones. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. En pocas palabras, el principal objetivo de los estados financieros es proporcionar información útil a inversores y otorgantes de crédito para predecir y evaluar los flujos de efectivo y la capacidad de generación de beneficios de una empresa.

Ahora bien, para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de una entidad, acerca de activos; pasivos; patrimonio neto; ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas; aportaciones de los propietarios y las distribuciones a los mismos en su condición de tales; y flujos de efectivo. Esta información, en conjunto con las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y el grado de certidumbre.

1.2.2. Conjunto completo de estados financieros

La NIC 1 establece que un conjunto completo de estados financieros comprende un estado de situación financiera al final del ejercicio; un estado del resultado global del ejercicio; un estado de cambios en el patrimonio neto del ejercicio; un estado de flujos de efectivo del ejercicio; y las notas a los estados financieros, las cuales contienen información adicional a la presentada en el estado de situación financiera, estado del resultado global, cuenta de resultados separada (si se presenta), estado de cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo. En ellas se suministran descripciones narrativas o desagregaciones de estos estados e información sobre las partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en los mismos.

Esta misma norma explica que muchas entidades presentan, adicionalmente a sus estados financieros, un análisis financiero, elaborado por la dirección, que describe y explica las características principales del rendimiento y situación financieros de la entidad, así como las incertidumbres más importantes a las que se enfrenta. Este informe puede incluir un examen de: los principales factores e influencias que han determinado el rendimiento financiero, incluyendo los cambios en el entorno en que opera la entidad, la respuesta que la entidad ha dado a tales cambios y su efecto, así como la política de inversiones que sigue para mantener y mejorar el mismo, incluyendo su política de dividendos; las fuentes de financiación de la entidad, así como su objetivo respecto al coeficiente de deudas sobre patrimonio neto; y los recursos de la entidad no reconocidos en el estado de situación financiera según las NIIF.

1.2.3. Estado de situación financiera

La NIC 1 menciona que el estado de situación financiera es un estado que suministra información acerca de la situación financiera, el rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Asimismo, Codjia (2012) dice que un balance también se conoce como un estado de situación financiera o estado de situación patrimonial. Este informe de contabilidad muestra la mezcla de recursos que una empresa utiliza para producir bienes, prestar servicios o ambos. Una declaración de la situación financiera también indica el total de las deudas que la empresa acumula a través de sus operaciones.

1.2.4. Estado de resultados

Según la NIC 1 el estado de resultados muestra los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Asimismo, Codjia (2012) dice que el estado de resultados también se conoce como una declaración de pérdidas y ganancias o la declaración de la renta; y muestra los ingresos y gastos corporativos. El análisis de la declaración de ingresos de una empresa permite a los inversores echar un vistazo a las operaciones corporativas. Por ejemplo, los inversores pueden ver si las decisiones de la dirección son lo suficientemente osadas para asegurar los beneficios sostenidos en el corto y largo plazo.

1.2.5. Reexpresión de estados financieros

En el lenguaje común, expresar significa manifestar o exteriorizar algo; pero si se le agrega el prefijo Re el significado de esta palabra cambia ya que Re significa otra vez, vuelta o repetición de una acción. De modo que reexpresar significa volver a expresar algo o manifestarlo de una manera distinta a la anterior. Con relación a esto, en el lenguaje contable, reexpresar significa convertir una moneda antigua a una moneda nueva.

Catacora (2000), autor clásico y representativo de la temática, explica que la reexpresión de estados financieros es el resultado de la aplicación de un concepto económico y financiero llevado a cabo por medio de la utilización de técnicas contables de actualización de información que ajustan las diferentes partidas de los estados financieros tanto monetarias como no monetarias. Por su parte, Perdomo (2002), lo define como la actualización del contenido de los estados financieros originado por el deterioro constante del poder adquisitivo de la moneda de un país.

De acuerdo a la NIC 29 en economías con hiperinflación, la unidad monetaria pierde poder de compra a un ritmo tal, que resulta equívoca cualquier comparación entre las cifras procedentes de transacciones y otros acontecimientos ocurridos en diferentes momentos del tiempo, incluso dentro de un mismo periodo contable, por lo que se requiere presentar los resultados de las operaciones y la situación financiera a cifras actualizadas.

Así pues, reexpresar es un término netamente contable y financiero que significa volver a expresar algo o manifestarlo de una manera diferente. Por lo tanto, al reexpresar se busca encontrar la expresión más cercana a la realidad del patrimonio y los resultados de la gestión del negocio de una entidad, homogeneizando todos los rubros del estado de situación financiera y del estado de resultados a moneda actual o de cierre. Es importante agregar que la reexpresión pretende adecuar las cifras para conocer los valores reales en el proceso de toma de decisiones.

1.2.6. Resultado Monetario del Ejercicio (REME)

El Resultado Monetario del Ejercicio (REME), según Fernández (2002), es la diferencia entre la posición monetaria neta estimada o reexpresada y la posición neta histórica al cierre del periodo. La posición neta estimada es la posición monetaria al principio del periodo, actualizada por la multiplicación del IPC del periodo, más o menos los aumentos o disminuciones en las partidas que afectan la posición monetaria, actualizadas por la variación del IPC que corresponda.

Por su parte, Chillida (2005), dice que la obtención de ganancia o pérdida monetaria resultante de los activos y pasivos monetarios propiedad de la empresa se calcula al restar la posición monetaria neta estimada y la posición monetaria neta al cierre. Siendo la posición monetaria neta estimada el resultado de la posición monetaria neta al principio del período, actualizada por la variación en el índice de precios durante el período, más o menos el movimiento neto en las partidas que afectan la posición monetaria. La diferencia obtenida al restar las dos posiciones monetarias mencionadas, es el resultado monetario del ejercicio (REME) de ganancia o pérdida en la capacidad adquisitiva.

Estas pérdidas o ganancias, por la posición monetaria neta, según la NIC 29, pueden ser determinadas como la suma algebraica, esto es considerando el signo de las cantidades, de todos los ajustes efectuados para la reexpresión de las partidas correspondientes a los activos no monetarios, patrimonio neto, estado de resultados

y las correcciones de los activos y obligaciones indexados. Esta pérdida o ganancia puede estimarse también aplicando el cambio en el índice general de precios a la media ponderada, para el periodo, de la diferencia entre activos y pasivos monetarios.

Tanto Fernández (2002) como Chillida (2005) coinciden en que para obtener el resultado monetario del ejercicio se necesita la posición neta estimada y la posición neta al cierre. Una vez que se restan dichas posiciones monetarias se obtiene el REME que puede ser una ganancia o una pérdida monetaria al final del ejercicio económico. Sin embargo, como puede notarse, la Norma Internacional de Contabilidad No. 29 presenta otra metodología de cálculo, pero que, de igual manera, conduce al mismo resultado.

1.2.7 Indicadores en inflación

Según Amat (2008), un indicador es el cociente entre magnitudes que tienen una cierta relación y por este motivo se comparan. Por ejemplo, si se divide el beneficio neto obtenido por la empresa por la cifra de fondos propios de esa misma empresa se obtiene el ratio de rentabilidad de los fondos propios. Asimismo, Ortiz (2011), expresa que se conoce con el nombre de indicador al resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades indicando las debilidades, las fortalezas, las probabilidades o las tendencias, lo que permite enfocar la atención sobre las determinadas relaciones que requieren un posterior tratamiento.

Por otra parte, Gitman (2012), explica que un indicador no es simplemente establecer relación entre dos rubros para obtener un valor específico. Hay que ir más allá, se debe interpretar el resultado, para lo cual se requiere de un criterio significativo de comparación para responder a preguntas como: “¿La cifra es demasiado alta o demasiado baja?” y “¿es buena o mala?”.

Como puede notarse, los autores Amat (2008) y Ortiz (2011), coinciden en que un indicador es la relación matemática que se establece entre dos o más elementos vinculados entre sí, con el propósito de obtener un resultado; sin embargo, Gitman (2012), aunque concuerda con las ideas de Amat (2008) y Ortiz (2011), hace hincapié en la importancia de la interpretación de dicho resultado.

Un indicador es pues, un índice que muestra la variación de una magnitud a lo largo del tiempo, tomándose como base el valor inicial. Consta de un numerador y un denominador que al dividirlos relacionan dos variables de carácter totalmente diferente y cuyo resultado mide la cantidad o incluso la incidencia de una cosa con respecto a la otra. El punto de partida para el análisis del resultado obtenido es la unidad, y será favorable o desfavorable dependiendo la naturaleza de las variables medidas.

En otro orden de ideas, Blanco (1982), indica que en una economía inflacionaria no es significativa la comparación mediante indicadores derivados de estados financieros históricos, por la heterogeneidad que comporta las diferencias de poder adquisitivo de la unidad monetaria a lo largo del tiempo. Por lo tanto, para una aplicación válida en un entorno inflacionario, han de calcularse los indicadores sobre cifras reexpresadas a partir de estados financieros que proporciona la contabilidad ajustada por inflación.

Según Catacora (2000), los indicadores en inflación miden el efecto que tiene la inflación sobre la información financiera de una entidad. La contabilidad tradicional basa sus análisis sobre las cifras históricas o comparando las cifras históricas con las reexpresadas, lo cual estaría en algo errado ya que no posee un fundamento teórico que sea sustentable, es por ello que se presentan indicadores en inflación para el estudio correcto de los efectos inflacionarios en la toma de decisiones.

Catacora (2000), divide en dos grupos los indicadores en inflación: los indicadores relacionados con el balance general y los indicadores relacionados con el estado de resultados. Se puede afirmar que, los indicadores en inflación son relativamente conocidos por los usuarios, pero en la presente investigación se pretende demostrar que sí pueden ser aplicados, y que sirven de complemento a los indicadores financieros para la toma de decisiones acertadas.

1.2.8. Indicadores en inflación del Estado de Situación Financiera: Tipologías

Según Catacora (2000), los indicadores relacionados con el estado de situación financiera son todos aquellos que utilizan las cuentas del balance general como por ejemplo el efectivo, las cuentas por cobrar y por pagar, pasivos a corto plazo a largo plazo, etc., para luego conocer la situación financiera de la empresa con respecto a terceros. A continuación, se explican dichos indicadores, haciendo referencia a algunas consideraciones planteadas por Catacora (2000), y agregando como complemento una explicación detallada de lo que debe utilizarse para realizar el cálculo en cada situación.

- **Exposición monetaria:** Es aquel que refleja la exposición monetaria que tiene la empresa en periodos de inflación, el cual se calcula dividiendo los activos monetarios entre los pasivos monetarios. Para el cálculo de la exposición monetaria, se requiere del monto reexpresado de los activos y pasivos monetarios. Estas cifras se obtienen del estado de situación financiera actualizado por efectos de la inflación y se derivan de la suma de todos los activos monetarios tales como efectivo, cuentas por cobrar, documentos por cobrar, entre otros, de un mismo período; y de la suma de los pasivos monetarios, tales como cuentas por pagar, documentos por pagar, impuestos por pagar, préstamos por pagar, entre otros, del mismo período económico.

- **Cobertura en inflación:** Es el índice que refleja la cobertura que tiene la empresa para protegerse de los efectos de la inflación. Todo índice de este tipo mayor a la unidad es favorable por cuanto los activos no monetarios son mayores que los activos monetarios y se calcula dividiendo activos no monetarios entre activos monetarios. Para su cálculo se necesita el total reexpresado de activos monetarios y no monetarios. Estos últimos se encuentran en el estado de situación financiera y representan partidas tales como: inventarios, propiedad, planta y equipos, entre otros. Una vez obtenidas las dos cifras, se procede a dividir las.
- **Cobertura neta en inflación:** Es aquella que mide la exposición neta que tiene una entidad para protegerse de los efectos de la inflación. Este indicador se calcula dividiendo la Posición monetaria neta estimada entre las partidas no monetarias netas (sin partidas de patrimonio). Para calcular la cobertura neta en inflación, es necesario conocer la posición monetaria neta estimada, es decir, la diferencia entre activos y pasivos monetarios, este será el numerador. Las entidades para poder realizar sus operaciones mantienen en la composición de las cuentas de la empresa activos monetarios y pasivos monetarios, estas partidas generan por efecto de la inflación ganancia o pérdida en la estructura financiera de la entidad, mostrada en el Estado de Posición Monetaria y se obtiene al comparar los activos monetarios con los pasivos monetarios.

La posición monetaria neta puede ser activa, pasiva o equilibrada, dependiendo la cantidad de activos y pasivos de tal naturaleza. Es importante saber el tipo de posición monetaria para mantener el signo a la hora de realizar el cálculo; este será positivo si es activa y negativo si es pasiva. Para el cálculo de este indicador, también se necesita como denominador, el neto de partidas no monetarias, sin considerar el patrimonio, es decir, la diferencia entre activos y pasivos no monetarios.

- **Cobertura del patrimonio:** Es aquel indicador que mide la cobertura que tienen las partidas del patrimonio en activos que se protegen contra la inflación. El cual se calcula dividiendo los activos no monetarios y el patrimonio. Este índice es favorable cuando, el resultado sea igual o sobrepase la unidad. Este indicador resulta de la división entre activos no monetarios tales como inventarios, propiedad, planta y equipo, entre otros y el total de las cuentas patrimoniales, ambos tomados del estado de situación financiera reexpresado.
- **Cobertura con respecto a terceros:** Es el indicador que se encarga de medir la cobertura por inflación que tiene la entidad con respecto a la obligación que se tiene con terceros que se protegen de la inflación. Es importante tomar en cuenta, que este índice es solamente aplicable para

empresas que tengas montos altos en las partidas no monetarias. Para su cálculo se requiere el monto de activos y pasivos no monetarios, es decir de activos tales como inventarios, propiedad, planta y equipo, entre otros y de pasivos diferidos como: anticipo de clientes, intereses precobrados, alquileres precobrados, seguros precobrados, entre otros; cuentas pertenecientes al estado de situación financiera.

- **Relación pasivo no monetario versus Patrimonio:** Es aquel que mide el porcentaje de la participación de terceros que se protegen por la inflación con respecto al patrimonio de la empresa. Este índice no es aplicable a todo tipo de empresas, solo en aquellas que realizan sus ingresos por la vía inicial de registrar un ingreso de manera anticipada. Para calcular el indicador relación pasivo no monetario versus patrimonio se divide el monto de pasivos no monetarios entre el total de patrimonio. Como ya se mencionó, no todas las empresas poseen pasivos no monetarios, por lo tanto, sólo se aplica a aquellas que posean cuentas de ingresos diferidos tales como: anticipo de clientes, intereses precobrados, alquileres precobrados, seguros precobrados, entre otros.
- **Deterioro del capital:** Este indicador mide las veces que se ha deteriorado el capital social de la entidad por efectos de la inflación y que debería estar representado al menos en los activos que se protegen contra la inflación para conservar el capital aportado. Es favorable cuando el resultado es mayor o igual a unidad. Para su cálculo se requiere conocer el monto del capital social y su reajuste. La actualización del capital contable representa el ajuste por repercusión de los cambios en los precios que se tienen que reconocer en la información financiera en economías inflacionarias; está integrado por la actualización de las partidas que forman el capital contable y el exceso o insuficiencia de dicha actualización.
- La actualización del capital contable se efectúa a través del método de ajustes por cambios en el nivel de precios, que actualiza el costo histórico del capital contable por precios del poder adquisitivo actual de dinero al aplicar un factor derivado del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). Este procedimiento indica que el capital contable se sigue valuando a costo histórico pero actualizado con la pérdida del poder adquisitivo de la moneda medido a través del nivel general de precios.

1.2.9. Indicadores en inflación del estado de resultados: Tipologías

Según Catacora (2000), los indicadores relacionados con el estado de resultados, son todos aquellos que utilizan las cuentas del estado de resultados como por ejemplo las ventas, los costos de ventas, gastos, así

como también, la utilidad o pérdida obtenida en el período. A continuación, se presentan los indicadores tomados del estado de resultados presentados por Catacora (2000) y como complemento se agrega una explicación detallada de lo que debe utilizarse para realizar el cálculo en cada situación.

- **Relación de resultado monetario versus ventas netas:** Este índice relaciona la ganancia o pérdida monetaria que se refleja en el costo integral de financiamiento y el ingreso neto de que se tiene en un periodo determinado, el mismo se calcula ya que es importante conocer tal porcentaje con el fin de analizar la parte que representa los ingresos netos de la empresa. Para éste tipo de índice es favorable que el resultado monetario del ejercicio esté por debajo de las ventas netas. Se calcula con el resultado monetario que puede ser ganancia o pérdida monetaria, tomado del estado de resultados, específicamente del rubro costo integral de financiamiento. En segundo lugar, se requiere conocer el monto de las ventas netas, hallado en el estado de resultados integral.
- **Relación de resultado monetario versus margen bruto:** Este indicador relaciona la ganancia o pérdida monetaria con respecto al margen bruto que tiene una empresa. Es favorable que éste índice sea menor a la unidad. El mismo se calcula dividiendo el resultado monetario entre el margen bruto, es decir, dividiendo la ganancia o pérdida monetaria, entre la utilidad o pérdida bruta en ventas. Ambos montos son tomados del estado de resultados al cierre del ejercicio económico. El margen bruto es el resultado de restar los ingresos netos menos el costo de venta o costo por servicios.
- **Relación de resultado monetario versus resultado en operaciones:** Este indicador relaciona la ganancia o pérdida monetaria y la utilidad o pérdida en operaciones que tiene una empresa, el mismo se calcula dividiendo el resultado monetario entre el resultado en operaciones. Su metodología de cálculo es igual a la de los dos índices anteriores con la diferencia que el denominador es el resultado operacional, el cual se toma del estado de resultados y resulta de la diferencia entre el margen bruto y los gastos operacionales.
- **Relación de resultado monetario versus resultado neto:** Este indicador relaciona la ganancia o pérdida monetaria y la utilidad o pérdida neta que tiene una empresa. Es preferible que este índice sea menor a la unidad para que se evidencie la utilidad después de calcular los efectos de la inflación. Es calculado con la división de la ganancia o pérdida monetaria entre la utilidad o pérdida neta del ejercicio; ambas tomadas del estado de resultados. El resultado neto proviene de la utilidad operacional más o menos los ingresos y gastos financieros; menos el impuesto sobre la renta, en caso de existir utilidad.

- **Relación de gastos de depreciación y amortización versus ventas netas:** Es el indicador que relaciona los gastos por depreciación y amortización con respecto a las ventas netas, el cual es importante para conocer el gasto de depreciación relacionado con las ventas netas en relación directa con el nivel de crecimiento de la inflación. Este índice es favorable cuando el resultado está por debajo de la unidad, lo que indica tomando los efectos de la inflación que los ingresos netos son mayores a los gastos. Para su cálculo se requiere conocer el monto de las depreciaciones y amortizaciones de un período determinado, las cuales forman parte de los gastos operacionales de la empresa; y el total de ingresos netos. Dicha información se obtiene del estado de resultados.

1.2.10 Indicadores en inflación del estado de situación financiera y del estado de resultados: Diferencias

Como ya se analizó anteriormente, tanto el estado de situación financiera como el estado de resultados varían no sólo en su estructura sino también en el tipo de información que generan para la toma de decisiones. Aun así, quienes los elaboran se basan en el mismo conjunto de reglas de mantenimiento de registros y en debitar y acreditar cuentas, para traducir las operaciones empresariales en los informes finales. Al fin y al cabo, estos registros representan los componentes del balance y del estado de resultados.

Al respecto, Codjia (2012) menciona que, aunque las declaraciones de ingresos y balances generales son conceptos distintos, los inversores no los desvinculan a la hora de analizar los datos corporativos. Los analistas financieros también echan un vistazo a los datos económicos globales de una empresa, incluidos los informes de contabilidad. Estos incluyen un estado de flujos de efectivo y un informe sobre el capital propio de los accionistas. El estado de flujos de efectivo, también conocido como informe de liquidez, indica los movimientos de liquidez de la empresa en operación, de inversión y de financiación.

En resumidas cuentas, para realizar un análisis global de la situación financiera y económica de una empresa se requiere tanto de los datos que arroja el estado de situación financiera, como de los del estado de resultados. Sin embargo, un análisis a través de indicadores de los estados financieros reexpresados o actualizados amerita un cálculo de índices por separado de las cuentas reales y de las cuentas nominales. Ninguno de los indicadores en inflación ya analizados en la presente investigación combina cuentas o grupos de cuentas del estado de situación financiera con cuentas o grupos de cuentas del estado de resultados.

Los indicadores en inflación del estado de situación financiera, como ya se analizó, abarcan tipos de cuentas netamente reales pertenecientes a activos monetarios, activos no monetarios, pasivos monetarios, pasivos

no monetarios y patrimonio. Dentro de los activos monetarios se consideran cuentas tales como efectivo, cuentas por cobrar, documentos por cobrar; en los activos no monetarios se utilizan inventarios, propiedad, planta y equipo; para los pasivos monetarios se consideran cuentas por pagar, documentos por pagar, impuestos por pagar, préstamos por pagar; dentro de los pasivos no monetarios se encuentran pasivos diferidos como por ejemplo anticipo de clientes, intereses precobrados, alquileres precobrados, seguros precobrados. De igual manera, cuando se requiere del monto total de las cuentas patrimoniales se está hablando de cuentas tales como capital social, utilidades o pérdidas y reservas. Todas estas cuentas forman parte única y exclusivamente del estado de situación financiera.

Adicionalmente, existen indicadores en inflación del estado de situación financiera que requieren de la posición monetaria neta estimada, es decir, la diferencia entre activos y pasivos monetarios ya reexpresados. Las entidades para poder realizar sus operaciones mantienen activos y pasivos de esta naturaleza, partidas que por efecto de la inflación generan ganancia o pérdida monetaria, obtenida al comparar los activos monetarios con los pasivos monetarios, es decir, cuentas reales tomadas del estado de situación financiera.

Por otra parte, los indicadores en inflación del estado de resultados consideran cuentas netamente nominales, tales como ventas, costos de ventas, gastos, así como también, la utilidad o pérdida obtenida en el periodo. Adicionalmente se requiere del resultado monetario del ejercicio, el llamado REME, que es la diferencia entre la posición monetaria neta estimada y la posición monetaria neta al cierre. Siendo la posición monetaria neta estimada el resultado de la posición monetaria neta al principio del período, actualizada por la variación en el índice de precios durante el período, más o menos el movimiento neto en las partidas que afectan la posición monetaria.

A esta diferencia se le conoce como resultado monetario del ejercicio, que debe presentarse dentro del estado de resultados en el grupo “costo o beneficio integral de financiamiento” el cual también incluye los intereses no capitalizables y las diferencias por variaciones en la tasa de cambio de partidas en moneda extranjera. En empresas con posición monetaria activa neta se generan pérdidas monetarias que disminuyen la utilidad reexpresada, pero cuando los pasivos son mayores que los activos monetarios, el REME puede ser una ganancia que aumenta dicha utilidad o reduce una pérdida.

Esta cuenta de REME, tomada del estado de resultados es fundamental para el cálculo de los indicadores en inflación del mencionado estado financiero; siempre actúa como nominador en las fórmulas para el cálculo, y sus denominadores varían dependiendo lo que se quiera medir, tal es el caso de las ventas netas, el margen bruto, el resultado en operaciones y el resultado neto; todas extraídas del estado de resultados.

Por otra parte, dentro de los indicadores en inflación del estado de resultados también se mide la relación de ciertos costos y gastos con respecto a los ingresos, los gastos que por lo general las empresas consideran para ser medidos ante los efectos inflacionarios, son los de depreciación y amortización, los cuales forman parte de los gastos operacionales dentro del estado de resultados.

Por último, aunque ya se planteó una diferencia importante entre los indicadores en inflación del estado de situación financiera y el estado de resultados, referida a las cuentas que se utilizan en cada tipo de indicador, la principal diferencia radica en lo que cada uno de ellos pretende medir al aplicar la fórmula con la información suministrada por los estados financieros reexpresados.

Los indicadores en inflación del estado de situación financiera miden básicamente qué tan expuesta está la empresa ante los efectos inflacionarios; y la cobertura que tienen los activos monetarios, partidas no monetarias netas, pasivos no monetarios y patrimonio ante la inflación, o con respecto a activos que se protegen contra sus efectos. Además, miden la cobertura que tiene la empresa en relación a la obligación con terceros, así como, las veces que se ha deteriorado el capital social de la empresa por efectos inflacionarios. Por el contrario, los indicadores en inflación del estado de resultados, miden la relación que tiene el resultado monetario con las ventas netas, el margen bruto, el resultado en operaciones y el resultado neto; así como también, la relación de gastos de depreciación y amortización con respecto a los ingresos netos.

1.3. CONCLUSIONES

En el marco de los principios de contabilidad, siempre se ha hecho énfasis en el valor histórico original el cual indica que la contabilidad debe registrar todos los hechos financieros de acuerdo a su costo histórico. Es razonable este principio, sin embargo, en economías inflacionarias su aplicación hace que las operaciones financieras que realizan las empresas u organizaciones, sean expresadas en una unidad monetaria que modifica su poder adquisitivo. Esta situación distorsiona la información que suministran los estados financieros básicos, ya que dan una imagen deformada de la realidad.

De allí la importancia de ajustar estados financieros por efectos de la inflación. Incluso, para que la toma de decisiones sea efectiva, todos los integrantes activos de una empresa, deben comprender el efecto que tiene el ambiente inflacionario sobre sus actividades económicas. Es evidente que la contabilidad histórica en tiempos de inflación fracasa, pues no refleja las condiciones reales, ni determina verazmente los resultados de una empresa.

Se puede concluir entonces, que el análisis financiero es un instrumento mediante el cual se pueden obtener índices de las diferentes variables que intervienen en los procesos operativos y funcionales de las empresas; derivados de su contabilidad. Mediante el uso de tales indicadores se ejercen las funciones de conversión, selección, previsión, diagnóstico, evaluación y decisión; todas ellas presentes en la gestión y administración de empresas. Sin embargo, sólo serían útiles si se basan en cifras actualizadas por los efectos inflacionarios.

Dichos indicadores son de dos tipos, los aplicables al estado de situación financiera y los derivados del estado de resultados. Los primeros miden básicamente qué tan expuesta está la empresa ante los efectos inflacionarios; y la cobertura que tienen los activos monetarios, partidas no monetarias netas, pasivos no monetarios y patrimonio ante la inflación, o con respecto a activos que se protegen contra sus efectos. Además, miden la cobertura que tiene la empresa en relación a la obligación con terceros, así como, las veces que se ha deteriorado el capital social de la empresa por efectos inflacionarios.

Los segundos, es decir, los aplicables al estado de resultados, miden la relación que tiene el resultado monetario con las ventas netas, el margen bruto, el resultado en operaciones y el resultado neto; así como también, la relación de gastos de depreciación y amortización con respecto a los ingresos netos. Se recomienda que se calculen en términos porcentuales, a fin de conocer la proporción de una variable sobre la otra.

En conclusión, el cálculo de indicadores en inflación requiere del uso de al menos dos de los estados financieros contemplados en la Norma Internacional de Contabilidad No. 1, el estado de situación financiera y el estado de resultados, sin embargo, es importante tener claro que no existe cruce o combinación de información entre ellos a la hora de realizar los cálculos. Esto indica que independientemente lo que se pretenda medir a través de dichos indicadores se tomarán en cuenta partidas o conceptos pertenecientes a un mismo estado financiero.

1.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, O (2008). *Análisis de Estados Financieros*. Octava Edición. España. Editorial Gestión 2000.
- Blanco Adolfo. (1982). *Dirigir con inflación. Efectos, cuantificación y decisiones*. Ediciones Deusto S.A. España. 239 páginas.
- Catácora Fernando (2000). *Reexpresión de estados financieros*. McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A. Venezuela. 355 páginas.
- Chillida Carmelo (2005). *Análisis e interpretación de Balances*. Ediciones de la biblioteca EBUC. Segunda edición. Venezuela. 376 páginas.

- Codjia M. (2012). Diferencia y similitudes entre un Estado de Resultados y un Balance General. <http://afkmic.blogspot.com/2012/11/diferencia-y-similitudes-entre-un.html>. Miércoles 02 de mayo.
- Fernández Jesús (2002). Reexpresión de Estados Financieros en Venezuela. Enfoque Práctico. Abril 2002. La Editorial Maracaibo, S.A. Venezuela.
- Gitman, L (2012). Principios de Administración Financiera. Decima segunda edición. México, Editorial Pearson Educación.
- International Accounting Standards Committee Foundation (2005). Norma Internacional de Contabilidad N°1 (NIC 1).
- International Accounting Standards Committee Foundation (2005). Norma Internacional de Contabilidad N°29 (NIC 29).
- Ortiz, A (2011). Análisis Financiero Aplicado y principios de Administración Financiera. Décimo cuarta edición Universidad Externa de Colombia.
- Perdomo, Abraham. (2002). Contabilidad de Sociedades Mercantiles Venezuela. Editorial Thomson.

CAPÍTULO 2

DETERMINACIÓN DE LA SOLIDEZ FINANCIERA: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ

CAPÍTULO 2

DETERMINACIÓN DE LA SOLIDEZ FINANCIERA: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ

Autores

Milena Elizabeth Ycaza, Lcda.
Universidad Tecnológica ECOTEC
milenaycazagallardo@gmail.com

Melany Iturralde López, Lcda.
Universidad Tecnológica ECOTEC
iturraldelopezm@gmail.com

Ana María Padrón Medina, Ph.D.
Universidad Tecnológica ECOTEC
apadronm@ecotec.edu.ec

2.1 INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más complejo y dinámico, es fundamental comprender y aplicar los principios financieros para tomar decisiones estratégicas que garanticen un futuro sólido. Entre las actividades financieras claves de una empresa se encuentra la gestión de cobranza, la cual desempeña un papel fundamental en su supervivencia y éxito en un mercado cada vez más competitivo. Dentro de esta gestión se incluye la concesión de créditos, proceso que requiere una cuidadosa planificación y el establecimiento de políticas para evitar errores que puedan comprometer la eficacia en la recuperación de los fondos otorgados.

Partiendo de lo anterior, un escenario financiero complejo es aquel en donde se ha obtenido altas ventas al ofrecer créditos a clientes y posterior enfrentar una disminución en la liquidez, lo que dificulta el cumplimiento de obligaciones debido a la falta inmediata de efectivo; Esto trae como consecuencia grandes desafíos y dificultades de no aplicar las estrategias necesarias.

Para Fernández y Rodríguez (2022), los deudores comprenden un efecto lineal y directo sobre la liquidez, lo cual señala que mientras las empresas tomen medidas correctivas para las carencias de los deudores, la

empresa conservará una liquidez estable. Adicionalmente, expresan que la gestión efectiva de las cuentas por cobrar, incluye el seguimiento de los pagos pendientes y la implementación de estrategias para reducir la morosidad a fin de evitar las inadecuadas prácticas de registro, la duplicación de transacciones, la falta de conciliación, las inconsistencias en los informes financieros y la falta de control interno.

Para Tapia y Jiménez (2018), la gestión de la cobranza es parte de la administración financiera del capital del trabajo, en el que las cuentas pueden reducirse llevando a cabo cálculos para reducir el riesgo de crisis de liquidez y ventas.

Por lo que, a través de un enfoque proactivo y una gestión más efectiva de las finanzas, las empresas estarán en una mejor posición para garantizar su estabilidad financiera y su crecimiento a largo plazo. Este estudio tiene el objetivo de analizar la gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en la búsqueda de la solidez financiera.

En consecuencia, esta investigación ayudará a perfeccionar la administración de la cobranza mediante el análisis situacional, con la finalidad de permitir la introducción de tácticas que faciliten la recuperación de los montos pendientes, lo que posibilitará a las empresas mantener una situación de liquidez estable y cumplir con sus compromisos financieros.

2.2 REVISIÓN DE LITERATURA

2.2.1 Puntos claves para la gestión de cobranza. Conocimientos previos

Créditos

Para Morales y Morales (2014), el crédito se realiza cuando una persona decide adquirir un préstamo de dinero y se compromete a devolver la cantidad obtenida en un plazo definido, aceptando condiciones más intereses devengados, seguros y costos.

En igual forma, Catota (2022) define al crédito como una estrategia de venta donde las empresas intentan ubicarse en la mente del consumidor y dar origen a la lealtad de sus clientes. También asegura que es importante poseer una política interna de gestión del crédito clara, adaptable a la realidad y propenso a adaptaciones acorde a la realidad económica que enfrenten los clientes.

Cabe resaltar que, el proceso de establecimiento de crédito debe ser una actividad sumamente cuidadosa para la empresa, siendo necesario definir las condiciones del crédito y su debida aplicación para promover crecimiento y evitar problemas como los riesgos crediticios. Para evadir este tipo de riesgo, se debería evaluar el comportamiento del cliente y verificar cual es la capacidad de pago, con el propósito de mitigar el riesgo al otorgar financiamiento.

Para evaluar el riesgo crediticio existe el método de las 5 C's, el cual es ampliamente empleado por instituciones financieras y empresas para determinar la viabilidad de otorgar crédito a un cliente potencial, en la tabla 1 se describe el mismo:

Tabla 1.

Las Cinco C's del Crédito

Carácter	Evalúa la calidad moral y las actividades realizadas por el cliente.
Condición	Determina el entorno económico y situaciones externas al negocio que pudieran afectar la capacidad de pago del cliente.
Colateral	Son garantías asignadas por el incumplimiento del crédito.
Capacidad	Analiza la posibilidad del cliente para cumplir con sus obligaciones en la fecha pactada.
Capital	Mide la solidez financiera del cliente.

Nota. Información compilada a través de los recursos de Hernández, et al. (2017)

Ahora bien, la definición del método trae consigo la clasificación de los clientes y ayuda con la aplicación de las políticas de crédito. La clasificación más común es:

Tabla 2.

Clasificación de los clientes en base al análisis crediticio

Categoría A	Es capaz de cumplir con sus compromisos de pago
Categoría B	Es aquel que, a pesar de no realizar cierto pago, casi siempre logran efectuar sus obligaciones
Categoría C	Aquel que, de forma frecuente, atrasa sin motivo alguno el cumplimiento a sus compromisos de pago

Categoría D	El cliente tiene una cuestionable capacidad de respuesta.
Categoría E	La deuda es de imposible cobro y se denomina pérdida.

Nota. Información compilada a través del documento de Morales & Morales (2014)

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son consideradas como uno de los activos más significativos, ya que corresponde al activo con mayor liquidez después del efectivo dentro de una compañía de carácter económico, estos rubros corresponden a las ventas o prestaciones de bienes o servicios mediante el cual se va a redimir en dinero en sumas parciales, de la cual la empresa crea un derecho a cobrar lo vendido a crédito (Ochoa 2021).

En la contabilidad, este rubro se lo califica como un derecho de cobro que posee una compañía sobre terceros hasta una fecha señalada. Además, se las puede interpretar como el servicio de ciertos bienes que desarrolla un individuo con la finalidad que en un plazo determinado de tiempo los adquiera nuevamente. Este servicio de algún bien se ha ido cancelando con dinero en sumas parciales y, en el suceso de que se incumpla con el pago, la compañía cuenta con el derecho de redimir a crédito lo que vendió.

Cuentas por cobrar a corto plazo

Se denominan cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuentas las cuales queda determinado en un principio de una operación que tiene que hacerse efectiva de manera inmediata y no superara un año, de la misma manera debe precisar como un activo corriente en el balance general de la empresa.

Por ende, la cuentas por cobrar a corto plazo son aquellas que se calculan y registran por la empresa como consecuencia de sus ventas realizadas en el período o tiempo anterior, y que éstas no han sido pagadas en su totalidad, pudiendo registrarse una parte de la recaudación en efectivo en una cuenta apropiada con dinero líquido, y la parte que aún se encuentre en proceso de facturación se registrará como pendiente de cobro, consolidando en “créditos”, los mismos que se registren como deudores a corto plazo con morosidad o periodos de cobro inferiores a un año, confirmándose así que la conformación de activo circulante se caracteriza por la propiedad de los activos en términos de conversión a efectivo (Iturralde,2023).

Cuentas por cobrar a largo plazo

Las cuentas por cobrar a largo plazo hacen referencia a activos de la empresa, las cuales se han registrado en el balance general y estado de situación financiera con su principal característica que el cobro o el tiempo determinado para cobrar tales cuentas, serán mayores a un año.

Las cuentas por cobrar comerciales a largo plazo son aquellas que, a diferencia de las cuentas por cobrar a corto plazo, se registran en el balance o balance general en un orden perteneciente al activo de la empresa, con la característica de que el período de cobro o cobranza de dichas cuentas por cobrar es mayor a llegar un año tarde (Iturralde,2023). Son cuentas recibidas con vencimiento superior a un año desde la fecha de presentación de los estados financieros (Villar, 2021).

Control de la cartera vencida

De acuerdo a Zúñiga (2020), la meta de cualquier institución pública y privada tiene que estar encaminada en un horizonte claro en el cual el departamento de cartera se mantenga motivado, con el fin de poder desarrollar estrategias con el fin de poder ponerlas en curso en las respectivas recuperaciones de cartera.

De acuerdo con el autor, se puede determinar que el control de la cartera vencida en una empresa es una de las principales acciones que se deben realizar, ya que mediante el cumplimiento de la recuperación de cartera en los plazos anteriormente establecidos, se puede medir el nivel de efectividad de la institución, el mismo que tiene como finalidad la disminución de las cuentas que se encuentren en este rubro mediante las tácticas que se lleven a cabo para la obtención de los objetivos de la compañía.

Riesgo de incumplimiento

El riesgo de incumplimiento es una evaluación objetiva que realiza la empresa que otorga el crédito con el fin de evaluar la probabilidad que existe de que la contraparte no cumpla con sus obligaciones, asimismo, el peligro del mercado el cual determina la pérdida financiera que será sometida la empresa si el cliente no cumple (Callahue & Tarqui, 2018).

Por otro lado, Tómalá (2019) determina que las compañías que otorgan crédito tendrán un riesgo superior de que sus clientes incurran en el incumplimiento de sus obligaciones, por ende, las empresas deberían valorar tener el nivel del riesgo en sus políticas de créditos.

Mediante lo antes expuesto por los autores, se puede determinar que mientras una empresa brinde sus servicios a crédito siempre tendrá un riesgo de que el cliente incumpla con sus obligaciones. Las cuales se deberían analizar antes de brindar cualquier servicio.

Cuentas incobrables

Son los montos que aparecen en el estado de situación financiera por ventas a crédito, las cuentas incobrables representan la pérdida de capital de trabajo y la disminución de ingresos, los cuales se reconocen como gastos, por este monto se estima la reserva, la cual servirá de respaldo en evidencia de una

venta de origen dudoso (Aguilar, 2019). De acuerdo con Solano (2018), son bienes y servicios a crédito o por un período que los compradores no pagan a tiempo. Jiménez (2018), indica que las cuentas incobrables no tienen valor y no pueden presentarse como activos, además, si no hay pagos, tampoco hay ingresos, pero se realizan ventas y se entregan bienes. A juicio de Morales (2021), las cuentas incobrables son elementos que permanecen sin cobrar durante un período de tiempo específico a partir de su fecha de vencimiento.

Según Correa (2022), para poder clasificar las cuentas por cobrar como incobrables, la empresa debe estar segura de haber agotado todos los métodos para el cobro. Además, debe tener en cuenta la situación económica del cliente, asegurándose de que no esté en proceso de liquidación o haya dejado de funcionar.

Las cuentas incobrables son aquellas en las que después de un tiempo determinado en el cual ha comenzado la respectiva cobranza no se ha recibido ningún resultado en el cual la empresa haya tenido algún beneficio Tomalá (2019).

2.2.2 Gestión de cobranzas

Planta (2020), sostiene que la cobranza se distingue como un proceso para recaudar fondos a través del cobro de valores por venta de crédito, siendo necesario implementar propuestas de mejora del desempeño de los procesos en pro de lograr eficiencia y estandarización. Por ende, el proceso de cobranza necesita considerar las posibles malas prácticas que se podrían presentar y tratar de mejorarlas.

Por otra parte, Ramos (2017) expresa que la cobranza debe ser gestionada por una persona que tenga un contrato registrado legalmente con la compañía que brinda el servicio. Se denomina cobrador o recaudador al individuo a cargo directamente de los cobros a los deudores y deben presentar una autorización.

Con lo anterior, es importante acotar que la cobranza representa un proceso fundamental para las empresas en la obtención de recursos y garantizar liquidez, por lo tanto, es esencial definir políticas claras para que el cliente pueda captar y tener conocimiento sobre el crédito y el tipo de cobranza que la empresa emplea, inclusive, la compañía debe disponer de distintas alternativas de pago para que sea más accesible la liquidación de obligaciones pendientes de cobro.

En la tabla 3 se realiza una descripción breve de varios autores con diferentes perspectivas sobre la aproximación al concepto de gestión de cobranzas.

Tabla 3.

Definiciones de la gestión de cobranza

Autor	Aspectos destacados de la definición de gestión de cobranzas
Catota (2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Conservar el riesgo crediticio de la empresa en un nivel bajo para mantener la relación comercial con el cliente y cumplir con las obligaciones.
Saucedo (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Designar un administrador financiero competente para establecer límites de inversión en cuentas por cobrar. - Determinar límites de crédito y plazos para los clientes. - Prevenir cuentas incobrables y reducir costos de cobranza.
Villagómez (2023)	<ul style="list-style-type: none"> - Por medio de ella se puede obtener una mejora importante en el capital del trabajo y asimismo obtener una maximización en el valor de la empresa.

Nota. La tabla resume principales aportes de autores con respecto a las definiciones y puntos clave a destacar de la gestión de cobranza.

Ahora bien, para lograr la efectividad del mismo es necesario cumplir con fases que descritas por Morales y Morales (2014) son:

- **Fase 1. Prevención:** acciones dirigidas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para ejercer en caso de incremento de riesgo por el aumento de los clientes que no pagan.
- **Fase 2. Cobranza:** acciones dirigidas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora. La empresa quiere conservar su relación de negocio con el cliente debido a que aún existe la posibilidad de realizar negocios de manera rentable.
- **Fase 3. Recuperación:** acciones dirigidas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo y es existe la probabilidad que la empresa no desee continuar la relación de negocio con el cliente.
- **Fase 4. Extinción:** acciones dirigidas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes realizaron los pagos correspondientes.

Y a su vez, la empresa debe contar herramientas necesarias dado que según Ramos (2017), es importante contar con las mismas para una correcta gestión. En la tabla 10 se describen algunas:

Tabla 4.

Herramientas para la gestión de cobranzas

Llamadas telefónicas	Este tipo de herramienta se la utiliza de forma regular en la actualidad para recuperar las cuentas pendientes.
Mensajes por celular	Poco a poco, gracias a sus buenos resultados, esta herramienta está posicionándose dentro de la gestión de cobranza.
Cobro a través de correo electrónico	Es común enviar un aviso pendiente de pago a través de correos electrónicos.
Visitas personales	A pesar de ser un método costoso, es necesario utilizarlo cuando las herramientas anteriores no dieron resultados.
Cartas	El objetivo de la carta es impulsar al cliente a cumplir con sus obligaciones, por esta razón, su redacción debe ser clara y concisa.

Nota. Información compilada de la investigación de Ramos (2017)

2.2.3 Tipos de Gestión de Cobranzas

Según (Díaz & Flores, 2020) las etapas de gestión de cobro son las siguientes:

- **Preventiva:** La empresa efectuará con anterioridad a la fecha de vencimiento la gestión, con la finalidad de recordar la fecha de vencimiento del próximo pago.
- **Administrativa:** Los asesores encargados de la cartera realizan las gestiones desde el primer día de mora, para recuperar el capital e interés generados por el crédito otorgado.
- **Pre jurídico:** Con la finalidad de recuperar la cartera en mora, es decir la deuda de los clientes, la empresa realiza la actividad o contrata a terceros que están autorizados por la Caja para recuperar la cartera en mora.
- **Judicial:** Se realiza al no lograrse la recuperación de la cartera, la empresa empieza las cobranzas judiciales mediante abogados internos, los que son cubiertos por el cliente moroso.

Los diferentes tipos de gestión de cobranzas, tales como el preventivo, administrativo, pre jurídico y judicial, representan enfoques escalonados para abordar la recuperación de deudas en las empresas. Estos métodos reflejan un enfoque progresivo y estructurado para tratar con deudas pendientes. El enfoque

preventivo se centra en la prevención de atrasos y el fomento de relaciones sólidas con los clientes, lo que puede reducir la necesidad de medidas más drásticas (Iturralde, 2023).

El enfoque administrativo implica la comunicación constante y la negociación con los deudores para encontrar soluciones amigables. El enfoque pre jurídico implica la intervención de especialistas en cobranzas antes de llegar a acciones legales, buscando una resolución sin recurrir a la corte. Por último, el enfoque judicial implica recurrir a la acción legal para recuperar la deuda, lo que puede ser costoso y prolongado (Iturralde, 2023).

2.2.4 Abordando la Liquidez

Para Cavero (2020), la liquidez es el patrimonio en efectivo disponible en la entidad para realizar el pago de la deuda contraída, también mide la habilidad para establecer un residuo que ayude a la empresa a producir el dinero necesario para cancelar la escasez de los costos que pida la organización de endeudamiento en un menor plazo.

Por su parte, Ordoñez (2021) diserta que la liquidez es la capacidad que tiene una organización para adquirir efectivo y poder saldar sus obligaciones en un periodo determinado, considerando al estado de liquidez como una herramienta financiera fundamental para realizar un análisis financiero.

De manera similar, Parra et al. (2018) señalan que la conversión de los términos financieros de una empresa en dinero líquido, es decir, la transformación de todos los elementos del capital de trabajo en efectivo, resulta en un beneficio para la empresa al fortalecer su solvencia. Con lo anterior, la liquidez es una de las principales variables dentro de las compañías, ya que se es un instrumento mediante el cual se puede determinar la capacidad que tiene la empresa para encargarse de las obligaciones de deudas con terceros. Peralta (2018), indica que la liquidez es la capacidad que tiene una organización con el fin de enfrentar sus deudas y obligaciones financieras en un tiempo determinado con los proveedores, clientes y entidades financieras que se han realizado operaciones económicas a corto plazo. Por ende, contribuye con la empresa con un parámetro el cual se debe realizar para el cumplimiento de las actividades en el transcurso del periodo laboral.

En resumen, las definiciones proporcionadas por los autores anteriores convergen en destacar la importancia crucial de la liquidez en la salud financiera de una organización. Esta se refiere tanto a la disponibilidad de efectivo para cumplir con las obligaciones de deuda en un plazo determinado como a la capacidad de transformar los activos en dinero líquido. Se reconoce a la liquidez como una herramienta fundamental para el análisis financiero y como un indicador clave de la capacidad de una empresa para afrontar sus

compromisos financieros a corto plazo. En conjunto, estas perspectivas subrayan la relevancia de una gestión eficiente de la liquidez para garantizar la solvencia y el éxito continuo de la empresa en su entorno operativo.

2.2.5 Indicador de liquidez

Según Cavero (2020) la liquidez cuenta con dos indicadores:

- **Razón Corriente:** Determina el porcentaje de deudas canceladas por la suma de bienes que la empresa tiene a medianos aplazamientos

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

Nota. Ecuación extraída de la investigación de Cavero (2020)

- **Prueba Ácida:** La cancelación de la deuda es más rigurosa ya que si pasa del 1, significa que ha tenido un aumento firme para pagar lo más antes posible a sus proveedores, si el resultado es menor a 1 sería lo opuesto.

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

Nota. Ecuación extraída de la investigación de Cavero (2020)

2.2.6 Riesgo de liquidez

En referencia a Hernández, et al. (2017), indica que el riesgo de liquidez describe las posibles pérdidas que una empresa puede tener debido a la no disponibilidad de fondos suficientes para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. También hace referencia a la dificultad que tiene una empresa para vender un activo financiero en un valor razonable. Es necesario instaurar fuentes de fondeo diversificadas en plazo, tasas, condiciones, y mantener líneas de financiamiento abiertas para poder administrar este riesgo.

De la misma forma, Solano (2018) comenta sobre las pérdidas que una compañía tiene ante la incapacidad de pago de sus obligaciones o en el atrasado del mismo incurriendo en costos excesivos. Se necesita una buena gestión del riesgo para evaluar la capacidad de flujo de efectivo para satisfacer las necesidades de la empresa evitando un impacto negativo.

2.3 MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, utilizando, según Carhuancho et al. (2019), la recolección y análisis de datos para respaldar planteamientos filosóficos. Esta investigación se centrará en describir el proceso de cobranza de una empresa dedicada a la venta al por mayor. Para ello, se empleará un cuestionario y una lista de cotejo sobre los estados financieros que incluyen cuentas para evaluar la liquidez. Además, se caracteriza por tener un enfoque descriptivo, ya que busca analizar la gestión de cobranza y las políticas de crédito para identificar posibles oportunidades de mejora.

En esta investigación, la población tomada para recopilar datos es finita ya que se consideran los 10 empleados, ocupando cargos de gerentes, jefes, contadores, personal administrativo y auxiliares relacionados a la gestión de cobranza.

Como técnica e instrumento se utilizó primeramente la encuesta que según Hernández (2014), es el instrumento más utilizado para la recolección de datos y se realiza mediante un conjunto de preguntas relacionadas a las variables de estudio. Al mismo tiempo, se empleó una lista de cotejo que según Pérez (2018), es considerada como un instrumento de evaluación estructurado. Ahora bien, la adopción de la misma fue a través de una tabla donde se ingresaron las cuentas de activo corriente, pasivo corriente e inventario de los años 2020 y 2021, con ello, se obtendrán valores numéricos que ayuden a ejecutar los indicadores de razón corriente y prueba ácida para poder calcular la liquidez de la empresa.

2.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En cuanto a las políticas y procedimientos de crédito y cobranza que emplea la empresa, el resultado es 100%, ya que el gerente general entrega el manual de políticas operativas a todo el personal de la empresa, donde se comenta brevemente sobre los días de crédito y el procedimiento de cobranza. Los empleados adquieren el conocimiento de las normas y procedimiento mediante la ejecución de su labor con supervisión del jefe de administración y ventas.

Tabla 5.

Matriz de Frecuencia de políticas y procedimientos de crédito y cobranza

Variable: Políticas y procedimientos de crédito y cobranza				
Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	10	100	100
No	0	0	0	100
Total		10	100	

Nota. Información compilada sobre las perspectivas de la población.

De acuerdo al historial crediticio del cliente para otorgar un crédito, del total de los encuestados, el 50% considera que si se revisa el historial crediticio del cliente para poder otorgar un crédito. Mientras que el otro 50% cree innecesario revisar el historial crediticio ya que conocer al cliente, de forma personal, es suficiente para otorgar un crédito.

Esta situación puede traer como conflictos aumento en el riesgo de no pago, división de opiniones entre seguir políticas estrictas basadas en la revisión del historial crediticio o adoptar un enfoque más flexible basado en la confianza en la relación personal y por supuesto impacto en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 6.

Matriz de frecuencia sobre la revisión del historial crediticio del cliente para otorgar un crédito

Variable: historial crediticio del cliente para otorgar crédito				
Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	5	50	50
No	0	5	50	100
Total		10	100	

Nota. Información compilada sobre las perspectivas de la población.

Para la evaluación del riesgo crediticio de los clientes, se encontró que el 80% de los empleados considera que la empresa no realiza dicha evaluación, mientras que el 20% restante sí lo cree. Debido a la falta de conocimiento, la empresa no utiliza el modelo de las Cinco C's del crédito para llevar a cabo esta

evaluación. Según los resultados obtenidos, la empresa debería clasificar a los clientes en las siguientes categorías: bueno, regular, malo, dudoso y nuevo.

Tabla 7.

Matriz de frecuencia evaluación del riesgo crediticio de los clientes

Variable: Evaluación del riesgo crediticio				
Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	2	20	20
No	0	8	80	100
Total		10	100	

Nota. Información compilada sobre las perspectivas de la población.

Sobre las herramientas de cobranza que utiliza la empresa, se obtuvo que el 60% de los empleados de la compañía indica que se utiliza llamadas telefónicas para cobrar a sus clientes los valores pendientes de pago, mientras que el 40% de los empleados indican que se envía una notificación por escrito vía email. Los encargados de cobros tienen la potestad de elegir la forma de cobranza, con experiencia adquirida durante los años laborales, logran encontrar la herramienta que mejor resultados les ha obtenido. Sin embargo, al no estar estandarizado el proceso puede ser perjudicial dejar a criterio del gestor.

Tabla 8.

Matriz de frecuencia sobre herramientas de cobranza

Variable: Herramienta de cobranza				
Categorías	Códigos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Notificación por escrito vía email	1	4	40	40
Llamadas telefónicas	2	6	60	100
Visitas personales	3	0	0	
Mediante agencias de cobranza	4	0	0	
Recurso legal	5	0	0	
Total		10	100	

Nota. Información compilada sobre las perspectivas de la población.

Finalmente, se aplicó el análisis de indicadores de liquidez utilizando la información de los estados financieros 2020 y 2021 para poder realizar la lista de cotejo detallado a continuación:

Tabla 9.

Lista de cotejo sobre datos para el cálculo de indicadores de liquidez

Cuenta	2020	2021
Activo Corriente	\$ 1.938.214,14	\$2.978.695,32
Pasivo Corriente	\$ 1.569.076,91	\$2.353.991,49
Inventario	\$ 367.702,96	\$1.039.776,35

Nota. Elaboración en base a los estados financieros de los años 2020 y 202 de una empresa con ventas al por mayor.

Tabla 10.

Indicadores de liquidez

Indicador	Fórmula	Periodo	
		2021	2020
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,27	1,24
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,82	1,00

Nota. Elaboración en base a lista de cotejo aplicada a los estados financieros de los años 2020 y 2021.

Al realizar el cálculo de la razón corriente, se observa un ligero aumento en el año 2021, ya que por cada dólar de obligación corriente la empresa cuenta con 1.27 dólares para cubrir sus deudas. Mientras que, en el año 2020, por cada dólar de obligación corriente, la empresa cuenta con 1,24 dólares para cubrir sus deudas. Sin embargo, estos resultados aún no se acercan a la meta puesto que el valor óptimo de este indicador es entre 1,5 y 2, siendo necesario incurrir a estrategias que maximicen las posibilidades de cubrir deudas y no afectar la rentabilidad posteriormente.

En cuanto al indicador de prueba ácida, se puede observar que en el año 2020 la compañía pudo pagar todas sus obligaciones a corto plazo de manera exacta. Sin embargo, en 2021 este índice disminuyó a 0.82, lo que indica que la empresa enfrentó dificultades para cumplir con sus obligaciones corrientes. Esto se debió a una buena administración de su financiamiento a clientes.

En términos generales, es crucial que la compañía desarrolle estrategias que le permitan superar las situaciones presentadas. A pesar de mantener una sólida cartera de clientes, el no enfrentar adecuadamente el desafío del financiamiento puede conducir a pérdidas significativas e incontrolables, lo que finalmente podría desestabilizar la liquidez y la rentabilidad, e incluso provocar el cierre de operaciones.

2.5 CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos, se concluye que la ausencia de políticas y procedimientos, la falta de control en los historiales crediticios y la desarticulación de procesos de cobranza son situaciones que aún enfrentan las empresas en la actualidad. Estas situaciones generan impactos significativos en la liquidez y en la continuidad del negocio en el mercado.

Es imperativo establecer departamentos de crédito y cobranza con personal capacitado y en constante actualización. Esto permitiría implementar políticas y procedimientos específicos para esta área, tales como el análisis de las cinco C's del crédito, la investigación del buró crediticio y la adopción de tecnologías financieras como parte de un proceso de innovación.

Por otro lado, los indicadores de liquidez son cruciales para demostrar la capacidad de generar suficiente efectivo y cumplir con las obligaciones a corto plazo. Los resultados muestran que la compañía mantuvo una liquidez sólida en los últimos dos años, aunque hubo una ligera disminución en 2021. Esto resalta la importancia de implementar estrategias para mantener niveles estables de liquidez en el futuro.

En resumen, las observaciones realizadas resaltan áreas de oportunidad críticas que deben abordarse como punto de partida para la propuesta de mejoras en la gestión financiera. Estas mejoras no solo contribuirán a fortalecer la estabilidad de la empresa, sino que también aumentarán su capacidad para enfrentar los desafíos futuros y aprovechar nuevas oportunidades de crecimiento.

2.6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Murillo, A. F. (2019). *Propuesta Para Mejora De Un Sistema De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Fondini Sa.*
- Callahue, W. A., & Tarqui, E. E. A. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32.

- Campos Jiménez, R. (2018). *Materiales Digitales*. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20192/contaduria/5/LC_1529_240918_A_FinanzasII_Plan2016.pdf
- Carhuanchu Mendoza, I. M., Nolzco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología para la investigación holística [Archivo PDF]*. Universidad Internacional del Ecuador Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología%20para%20la%20investigación%20holística.pdf>
- Catota Oleas, V. E. (2022). Estrategias de cobranza para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. [Archivo PDF]. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8390>
- Catota Oleas, V. E. (2022). Estrategias de cobranza para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. [Archivo PDF]. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8390>
- Cavero Rueda, J. (2020). Estrategia de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019 [Archivo PDF]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6748>
- Correa Aniceto, J. E. (2022). Cuentas incobrables en una empresa de servicios del distrito de Chorrillos, en el periodo 2020.
- Díaz Vargas, L. R., & Flores Enríquez, D. Y. (2020). *Gestión De Cobranza: Un Abordaje Teórico Desde El Ámbito Financiero*.
- Fernández Vilchez, M. M., & Rodríguez Santoyo, L. K. (2022). Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Negocios e Inversiones DYLAN SAC., 2018–2020.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación [Archivo PDF]*. McGrawHill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Silva, V., Galeana Figueroa, E., Valenzo Jiménez, M., & Chávez Lugo, P. (2017). Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI [Archivo PDF]. *Evaluación de las 5 C'S de Crédito en Condiciones de Incertidumbre*. ISBN. Obtenido de https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%205%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf

- Iturralde, M. (2023) Evaluar la gestión de cobranzas para detectar inconsistencias financieras a través del control interno en la empresa Fitnesscorp S.A.S. Universidad Tecnológica Ecotec.
- Jiménez García, L. F. (2018). *Control Interno De Las Cuentas - Documentos Por Cobrar Y Por Pagar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Piladora San Agustín Del Cantón Babahoyo, Período 2017-2018*.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza [Archivo PDF]*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREEEL_IBROS_ORG
- Morales Gonzabay, E. T. (2021). *Tratamiento Contable De La Estimación De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Provisión Para La Reserva Incobrables, Sector Comercial*.
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta jurídica peruana*, 2(2)
- Ordoñez Balón, K. B. (2021). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas del sector comercial [Archivo PDF]. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>
- Parra, J. O., Campos, A. H., & Andrade, P. M. (2021). Índice de morosidad en la banca ecuatoriana durante la pandemia del COVID-19. *Centro Sur*.
- Peralta Gamboa, N. (2018). Políticas de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Gráfica Biblos S.A. año 2016 –2017. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Autónoma del Perú). <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/609/1/NORMA%20PERALTA,%20GAMBOA.pd>
- Pérez Pérez, C. (2018). Uso de listas de cotejo como instrumento de observación [Archivo PDF]. Obtenido de https://vrac.utem.cl/wp-content/uploads/2018/10/manua.Lista_Cotejo-1.pdf
- Planta Ulloa, J. K. (2020). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas constructoras de Guayaquil, período 2014-2018. [Archivo PDF]. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1334>
- Ramos Borja, M. L. (2017). *Universidad UTE Repositorio Digital*. Obtenido de <https://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/15037>

- Saucedo Venegas, H. (2019). Administración y gestión financiera del capital de trabajo [Archivo PDF]. En *Capital de trabajo* (págs. 113-151). Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de https://app.vlex.com/#!/search/jurisdiction::EC,*,EC+content_type:4/desarrollo+de+pol%C3%ADticas+de+cobranza/#vid/administracion-gestion-financiera-capital-815440117
- Solano Duran, L. G. (2018). *Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Mercantil S.A.C. Año 2018*.
- Tapia, C., & Jiménez, J. (2020). *Cómo construir tu libertad financiera*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.puce.elogim.com/es/ereader/puce/130925?page=25>
- Tomalá Tomalá, C. G. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax SA, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2017* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.).
- Villar Aliaga, M. E. (2021). *Control De Cuentas Por Cobrar En La Empresa Proagro S.A.C. Guadalupe Año 2018*. <https://Orcid.Org/0000-0002-9528-6800>
- Zuñiga, F. (2020). *Análisis del nivel de Morosidad de la Cartera que Mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. Cuenca, Ecuador: Univiersidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperado el 09 de febrero de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

CAPÍTULO 3

CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS

CAPÍTULO 3.

CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS

Autores

Ana Cristina Calderón Manzaba, Lcda
Universidad Tecnológica ECOTEC
Ana_calderon.m05@hotmail.com

Ana María Padrón Medina, PhD.
Universidad Tecnológica ECOTEC
apadronm@ecotec.edu.ec

3.1 INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el fraude es un desafío que enfrentan las organizaciones independientemente de su tamaño, industria o ubicación, este fenómeno hace referencia a toda práctica deshonesta llevada a cabo para apropiarse de los bienes de la empresa, generalmente, se produce por la carencia de controles o controles deficientes e inadecuados (Vera, 2020). Por esta razón, la importancia de un sólido sistema de control interno ha aumentado en los últimos años, con el objetivo de reducir los eventos fraudulentos, mejorar los procedimientos operativos, garantizar la integridad de la información financiera para la toma de decisiones y alcanzar los objetivos establecidos por la administración.

Hoy en día, la gran mayoría de las empresas han implementado medidas de control, principalmente, en la recuperación de las cuentas por cobrar, ya que, este rubro constituye un factor clave para mantener el flujo de efectivo sano para las operaciones. Tomando en consideración que el control interno contribuye con la reducción de las irregularidades dentro de la organización, este proceso investigativo combina la fundamentación teórica y la aplicación práctica en la evaluación del control interno como herramienta de detección de fraude en la gestión de cartera de una de las empresas más representativas del país.

Cabe resaltar que, es relevante abordar la presente investigación debido a que la cartera de clientes puede resultar difícil de recuperar al poseer políticas de control mal estructuradas, conceder crédito a clientes sin analizar el historial de su capacidad de pago y en el peor de los casos, que se presenten situaciones

fraudulentas, por lo tanto, es indispensable conocer las técnicas o metodologías de control interno para gestionar las cobranzas de manera eficaz, abordando los riesgos corporativos y garantizando el sostenimiento de la organización.

Millones de negocios que operan en el mundo son vulnerables al fraude y a las pérdidas que ocasiona este fenómeno. Desde el punto de vista de la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE, por sus siglas en inglés), el fraude es toda acción intencional del uso inapropiado de los recursos de la empresa por medio del engaño, astucia u otros actos desleales para el enriquecimiento propio. Según el informe para las naciones, en el 2022 se denunciaron 2.110 casos, de los cuales 95 pertenecen a países de América Latina y El Caribe (ACFE, 2022).

De igual manera, un estudio a ejecutivos latinoamericanos para conocer la percepción sobre corrupción y fraude realizado por la escuela de negocios INCAE y la firma KPMG, el 53% de los encuestados considera que es importante reforzar la prevención de estafas en sus empresas, sin embargo, se mostró una baja inversión en herramientas eficaces como la evaluación de eventos fraudulentos, implementación de políticas antifraude y líneas de denuncias (Tzini et al., 2019). Adicionalmente, en un reciente informe sobre las amenazas en el continente americano se evidenció que el 71% de los directivos descubrieron fraude interno o externo en sus organizaciones (KPMG, 2022).

Es por eso, que el control interno surgió con el propósito de mitigar los riesgos operativos que afectan el crecimiento económico y la sostenibilidad de las empresas en el mercado local, regional y mundial, disminuyendo la probabilidad de que se generen fraudes o errores dentro de la compañía. Además, brinda ayuda en el logro de las metas de desempeño y garantiza la razonabilidad de la información financiera confiable para la toma de decisiones. En otras palabras, el control interno se caracteriza como la herramienta más efectiva por el grado de seguridad que brinda al detectar y prevenir riesgos empresariales (Henao, 2017).

En vista de ello, la importancia de tener un buen sistema de control interno ha incrementado en los últimos años, ya que, estos controles internos sirven de instrumento en la optimización de la gestión empresarial determinando la efectividad de los procesos en todos los niveles de la organización. De acuerdo con Vera (2020), el sistema de control interno es el conjunto de normas, políticas, procedimientos, registros y acciones establecidas por la alta dirección o el gobierno corporativo encaminado a proporcionar la seguridad razonable de las actividades.

En la actualidad, la mayoría de las empresas poseen mecanismos de control interno, especialmente en el área de créditos y cobranzas, por ser un proceso estratégico que se encarga de analizar la situación de los

deudores y convertir las cuentas por cobrar en efectivo, por ello, es fundamental la supervisión desde la aprobación del crédito hasta su recuperación (Barzola y Zambrano, 2021), mediante una serie de acciones, estrategias o planes que faciliten la actualización de políticas para optimizar la gestión de la cartera de clientes y detectar casos de fraude de manera oportuna.

Cabe recalcar que, la importancia de la gestión de las cuentas por cobrar radica en que son activos exigibles que representan una proporción significativa de los recursos corporativos, influyen en la rentabilidad del negocio y constituyen un elemento clave para el crecimiento exitoso por ser recursos de mayor disponibilidad después del efectivo y equivalentes de efectivo. No obstante, recuperar dicho rubro puede resultar difícil a causa de falta de controles o mejoras en el sistema interno de la organización.

Desde esta perspectiva, el presente trabajo pretende evaluar las medidas de control en la gestión de cobranzas por situaciones como: antecedentes de irregularidades en departamentos financieros, falencias en la recuperación de cartera, y falta de evaluaciones de riesgos que asechan el entorno de las cobranzas utilizando como modelo datos de una empresa multinacional.

3.2 REVISIÓN DE LITERATURA

3.2.1 Control interno

El control interno hace referencia al proceso establecido por la junta directiva o el consejo de administración de una empresa, el cual es diseñado con el propósito de asegurar razonablemente el logro de los objetivos institucionales, promover la eficiencia de las operaciones, evaluar la confiabilidad de la información financiera, proteger los activos y garantizar el cumplimiento de las normas o regulaciones legislativas (D. Ortiz y Sierra, 2021).

Desde una perspectiva más general, Quinaluisa et al. (2018) señalan que el control interno es un instrumento proactivo que disminuye los riesgos de manera significativa, también, comprende el plan organizacional caracterizado por políticas, métodos y procedimientos interrelacionados que buscan salvaguardar los activos. Adicionalmente, permite tomar medidas correctivas oportunamente, evitando pérdidas materiales (S. Ortiz, 2020).

En pocas palabras, el control interno se define como un sistema conformado por elementos interdependientes que promueven la eficiencia, exactitud y confiabilidad de las operaciones, brindando

seguridad de la información financiera, protección de los recursos, además, de prevenir y detectar fraudes y errores en los distintos procesos que se desarrollan en la empresa.

3.2.2. Importancia del control interno

El control interno es importante porque brinda mayor seguridad de la información contable, analiza los procesos, detecta anomalías y a su vez, presenta soluciones eficientes orientadas a los intereses de la empresa (Huamaní y Sevilla, 2020), con la finalidad de conservar entornos que fomenten la incorruptibilidad e impedir que se lleven a cabo actividades fraudulentas (D. Ortiz y Sierra, 2021).

Cabe recalcar que, una cultura de control favorece el desarrollo de las actividades, mejora la rentabilidad y facilita la toma de decisiones garantizando el logro de objetivos (Vera, 2020). Además, el control interno sirve como instrumento en la optimización de la gestión empresarial garantizando la efectividad de los procesos en todos los niveles de la organización para evitar riesgos y fraudes.

En pocas palabras, la importancia del control interno radica principalmente por ser una herramienta de apoyo para la gerencia en la detección y prevención de fraude, garantizando la transparencia y confiabilidad de la información financiera e impulsando una cultura de mejora operativa y eficiencia organizacional. Es preciso señalar que, para que el control interno sea eficiente es imprescindible la supervisión.

3.2.3. Modelos de control interno

El control interno ha recibido numerosas connotaciones, lo cual ha permitido el desarrollo de varios modelos que brindan soporte a la consecución de objetivos para un mejor gobierno corporativo e identificación de riesgos. Cabe recalcar que, estos modelos son implementados y adaptados de acuerdo con las necesidades de la compañía, los más usados en la práctica empresarial son: COSO, COCO, COBIT y MICIL (Calle et al., 2020), siendo los dos primeros más adoptados en países latinoamericanos (Quinaluisa et al., 2018).

3.2.4. Modelo COSO III

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) presentó la primera versión del Marco Integrado de Control Interno en 1992, con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual que integre las diversas definiciones y conceptos utilizados en el campo del control interno. Actualmente, existen tres modelos: COSO I, COSO II y COSO III (Quinaluisa et al., 2018).

El modelo COSO tiene como propósito crear y actualizar marcos sobre el control interno como un proceso integrado a las operaciones, gestionar adecuadamente los riesgos empresariales y disuadir el fraude mediante el mejoramiento del control organizacional garantizando el éxito a largo plazo de las empresas (Calle et al., 2020).

Con respecto al modelo COSO III, este nuevo enfoque se publicó en el 2013 y contribuye a tener un mayor grado de cobertura de los riesgos a los que se enfrentan las empresas mediante la aplicación de 5 componentes que se relacionan entre sí, instaurando la confiabilidad, eficacia y eficiencia en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

3.2.5. Componentes del control interno

Vera (2020), señala que los componentes de control interno son criterios generales que conllevan a una mejor administración para disminuir los errores materiales o de fraude. Por su parte, Vargas y Vega (2019) añaden que estos componentes ayudan a delegar las tareas de gestión del riesgo de manera sistemática y potencia efectivamente la comunicación, simplificando las funciones y responsabilidades de cada área de la empresa.

Estos componentes o elementos son: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e información y supervisión o monitoreo, la descripción de aquellos se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 11.

Componentes del control interno

Componente	Descripción
Entorno de control	Base para el desarrollo de los demás elementos de control Comprende las normas, procesos, estructuras y políticas Disciplina de la evaluación al riesgo Sistemas de comunicación y supervisión Asignación adecuada de autoridad y responsabilidades Filosofía y estilo de dirección Prácticas de recursos humanos
Evaluación de riesgos	Base sólida para un control interno efectivo

	Identificación de riesgos internos y externos
	Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
	Abordar los riesgos para analizarlos y disminuirlos
	Mantener una posición financiera fuerte
	Proceso dinámico e iterativo de gestión de riesgos
Actividades de control	Acceso restringido a recursos, activos y registros
	Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios
	Minimizar el impacto y consecuencia de riesgos
	Restablecer el sistema al corto plazo
	Asegurar en mayor grado el logro de objetivos y políticas
Información y comunicación	Gestionar y controlar las operaciones del personal
	Intercambio de información de las distintas áreas
	Información necesaria por niveles jerárquicos
	Información de calidad: oportuna, exacta y accesible
	Comunicación eficaz de informes
Supervisión y monitoreo	Determinar, supervisar y medir la calidad de los controles
	Actividades de monitoreo permanente a las actividades
	Evaluaciones separadas y condiciones reportables
	Tratamiento de las deficiencias detectadas
	Seguridad razonable de la información

Nota. Datos obtenidos de Calle et al. (2020) en “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.”

3.2.6 Fraude

Desde una perspectiva más general, la ACFE (2022b) especifica que el fraude es toda acción intencional del uso inapropiado o sustracción de los recursos de la empresa por medio del engaño, astucia u otros actos desleales para el enriquecimiento propio. A su vez, Salazar (2020) conceptualiza al fraude como cualquier tipo de perjuicio con intención contra una organización con el fin de perjudicar u obtener beneficios económicos.

Dentro de este marco, el fraude es el delito más creativo que comprende una gama de actos ilegales mediante el engaño y manipulación para obtener beneficios monetarios. De acuerdo con M. Ortiz et al. (2018) el fraude se considera como el principal enemigo para las empresas por la magnitud de daños que

ocasiona, tales como la pérdida de confianza, reputación y participación en el mercado; el mismo puede ser cometido por personal interno o externo de una organización.

3.2.7. Tipos de fraude

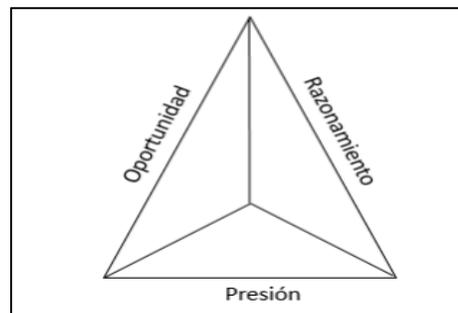
- **Fraude interno:** También conocido como fraude ocupacional o laboral, es aquel que se caracteriza por el acto malintencionado proveniente de empleados, directivos, funcionarios o propietarios para perjudicar a la empresa (ACFE, 2022b). Por su parte, Tómalá & Vivar (2022) consideran que el fraude ocupacional representa acciones ilícitas perpetuadas por dos o más individuos en una organización para beneficio personal. Los principales fraudes en el entorno laboral son: la corrupción, la malversación de activos y declaraciones falsas en los estados financieros.
- **Fraude externo:** Según M. Ortiz et al. (2018) el fraude externo es realizado por personas ajenas a la empresa con el propósito de tener un beneficio económico. Por otro lado, la ACFE (2022) menciona que este tipo de fraude cubre una amplia gama de esquemas, entre los que más destacan son: vendedores deshonestos partícipes en licitaciones, facturación por bienes o servicios no prestados, sobornos a empleados, clientes antiéticos que falsifiquen pagos, entre otros.

3.2.8. El triángulo del fraude

El triángulo del fraude es un modelo creado en 1961 por el criminólogo estadounidense Donald R. Cressey, el cual surge de los resultados expuestos en un estudio denominado “violadores de confianza”. Actualmente, es una de las herramientas más eficaces para identificar y determinar estrategias orientadas a la prevención y detección de actos fraudulentos dentro de las organizaciones (Tómalá y Vivar, 2022), ya que, explica los tres elementos claves que conducen a la materialización del fraude: incentivo, oportunidad y racionalización (Coba, 2019). Tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1.

Triángulo del fraude



Nota. Ilustración obtenida de Ramos (2019) en “Fraude en las organizaciones, factores que influyen para el hecho”.

El primer elemento del triángulo es el incentivo que hace referencia a la presión o necesidad económica de alto impacto que obliga al individuo a tomar decisiones fraudulentas (Ramos, 2019), como hurtar efectivo o falsificar estados financieros. La ACFE (2022) señala que algunos ejemplos comunes incluyen la imposibilidad de pago de facturas, incertidumbre laboral, inconformidad de salarios, deseos de tener un estatus superior, familiares cercanos enfermos, etc.

El segundo factor es la oportunidad percibida, la cual representa la favorabilidad del entorno y el exceso de confianza para que ocurra el fraude, es decir, que debe existir una debilidad o ausencia de control en un determinado proceso para que la persona pueda planificar y cometer acciones fraudulentas con un bajo riesgo de ser descubierto y, a su vez, solucionar sus problemas financieros (ACFE, 2022).

Y por último, el elemento de racionalización es la conciencia del defraudador, las características de su pensar y actuar justificando sus acciones como morales y aceptables (Ramos, 2019), generalmente, la persona fraudulenta no se considera un criminal porque su proceder se fundamenta como un préstamo de dinero o compensación por el desempeño de su trabajo en el caso de sentirse mal pagado (Coba, 2019).

3.2.9 Gestión de cobranzas

Méndez (2021), menciona que es una actividad fundamental que consiste en recuperar cierta cantidad de dinero de manera eficiente mediante un conjunto de acciones coordinadas y adecuadas que permitan convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos. En otras palabras, es el proceso de recuperar acertadamente el dinero por una venta de bienes o servicios bajo el establecimiento de políticas manteniendo la buena disposición con los clientes para futuras negociaciones.

A su vez, Ruesta (2019) señala que la gestión de cobranza es un proceso que realiza la empresa a sus clientes por las ventas a crédito cuyo objetivo es minimizar las cuentas incobrables, tomando acciones inmediatas y efectivas cuando una factura vence. La gestión de cobranzas responde a una administración eficaz de la cartera de clientes y formulación de estrategias asertivas para aquellos casos en que los clientes no efectúen sus pagos en los plazos acordados.

Para una correcta administración de la cartera es importante analizar cada uno de los clientes, conocer sus hábitos de compra y estímulos al momento de comprar, cuáles son los factores que sirven para medir el riesgo y de qué forma se puede reducir el impacto de esos riesgos en la cobranza. Además, se debe tener conocimiento de la situación financiera e historial crediticio de los clientes, para que se definan medidas óptimas dependiendo de las tendencias de comportamiento y situación de los clientes (Huamaní y Sevilla, 2020).

3.2.10. Naturaleza del crédito y la cobranza

El crédito y la cobranza están estrechamente relacionados, ya que al vender un producto o prestar un servicio a crédito, existe el riesgo de que los montos facturados no sean cobrados dentro de los plazos establecidos (Ruesta, 2019). Por lo tanto, es fundamental establecer políticas adecuadas de crédito y cobranza que se enfoquen en la pronta recuperación de la cartera.

Según Méndez (2021), la naturaleza del crédito y cobranza como gestión integral en la organización surge en la necesidad de impulsar políticas de promociones para incrementar las ventas mediante la facilidad del crédito y posteriormente, su recuperación mediante estrategias de cobranzas. De igual manera, Rovayo (2019) indica que es necesario establecer políticas que se ajusten a maximizar las ventas y minimizar las pérdidas.

3.2.11 Políticas de cobranza

De acuerdo con Méndez (2021), las políticas de cobranza son procedimientos que tienen como propósito cobrar los créditos otorgados a clientes en la fecha de vencimientos establecidas para que permitan administrar la liquidez de la organización. De igual manera, Huamaní y Sevilla (2020) mencionan que son procesos o normas que se establecen en cada organización de manera diferente, las cuales contienen funciones que se deben ejecutar eficazmente para convertir en efectivo las cuentas por cobrar a los clientes.

Además, es recomendable que las políticas de cobro se revisen periódicamente según las condiciones y necesidades financieras de la empresa para alcanzar los objetivos empresariales (Huamaní y Sevilla, 2020). En resumen, la existencia de políticas de cobranza es fundamental para recuperar las cuentas por cobrar sin dañar la relación con el cliente, al mismo tiempo que se establece un sistema eficiente que promueva la mejora económica, productiva y administrativa.

3.2.12. Políticas de crédito

Las políticas de crédito son directrices establecidas en una empresa para evaluar la viabilidad de otorgar crédito a un cliente, determinando el monto adecuado de financiamiento para cada caso. En este sentido, según Pérez (2018), una política de crédito efectiva conduce a una optimización de la cartera y a un aumento de la liquidez empresarial.

Por otro lado, según Huamaní y Sevilla (2020), las políticas de crédito se definen como los criterios que una organización utiliza para ofrecer facilidades de pago a los clientes por los servicios prestados o la venta

de bienes. Estos criterios determinan si se otorga crédito al cliente y la cantidad que se le concede. Es importante destacar que estas políticas se establecen en función de los objetivos determinados por la alta gerencia.

3.2.13. Procedimientos de cobranza

Mogollón (2021), menciona que los procesos para la gestión de cobranza involucran un conjunto de actividades como avisos previos al vencimiento de la deuda y una vez vencida la obligación, para lo cual, se utilizan métodos como llamada telefónica, correo electrónico, visitas personales y agencias de cobranza. Para fines de control, se debe fomentar la formalidad de la entrega de un recibo al cliente por el pago realizado (Barzola y Zambrano, 2021).

A su vez, Rovayo (2019), establece etapas o fases en la gestión de cobranza: preventiva, administrativa y judicial. En la etapa preventiva se busca evitar que los valores otorgados a crédito caigan en mora; la etapa administrativa empieza cuando vence el crédito y termina cuando el cliente no efectúa el pago en el plazo ampliado establecido y, por último, la etapa judicial ocurre cuando se interpone una demanda judicial para recuperar el cobro del crédito.

3.2.14 Relevancia del control interno en la gestión de cobranza

Huamaní y Sevilla (2020) afirman que el control interno en la gestión de cobro mejora los procedimientos que se realizan en el área de cobranzas, brinda seguimiento a las funciones y salvaguarda la liquidez. Por eso, es importante que toda organización cuente con políticas de control interno asertivas respecto a las cuentas por cobrar (Ruesta, 2019).

Por otra parte, Jara (2021) establece que el control interno en la gestión de cobranzas permite generar grandes beneficios para la empresa como: verificar las metas propuestas con claridad optimizando recursos, llevar un mejor manejo de las cobranzas, perfeccionar la liquidez, combatir deficiencias en el área de cobros, garantizar la rentabilidad y prevenir pérdidas.

3.3 MATERIALES Y MÉTODOS

En la presente investigación se utilizó el enfoque mixto, puesto que, explora las características del enfoque cuantitativo y cualitativo para lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio, el primero consiste en recolectar datos para demostrar o probar teorías por medio de la medición numérica y el estudio

estadístico con el propósito de establecer pautas de comportamiento del fenómeno investigado, buscando regularidades y relaciones causales entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

De acuerdo con Otero (2018), el enfoque cuantitativo se centra en las mediciones o valoraciones numéricas y utiliza la observación en forma de recolección de datos de una realidad objetiva con el propósito de analizarlos para responder las preguntas de investigación. Es importante señalar que, su esencia radica en describir, explicar y establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población mediante el uso la métrica o cuantificación (Sánchez, 2019).

Mientras que, el enfoque cualitativo busca comprender la naturaleza de los fenómenos desde una perspectiva más profunda explorando individualidades para posteriormente generar una teoría de los datos analizados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Este tipo de enfoque es un proceso sistemático que recolecta información sin medición numérica, se fundamenta en la observación y evaluación de los fenómenos estudiados para emitir conclusiones generales de lo investigado (Otero, 2018).

Por consiguiente, bajo la metodología mixta se utilizó información de estados financieros para visualizar las rotaciones de cartera e identificar los procesos de control interno para la detección de fraude en la gestión de cobranza mediante el empleo de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, siendo las bases teóricas un referente en la recolección de datos más profundos y enriquecedores para el estudio.

Por otra parte, la población estuvo conformada por 115 sujetos con perfiles asociados a la gestión de cobranzas, utilizando como modelo una empresa multinacional. Con ello, se realizó un muestreo no probabilístico, obteniendo una muestra de 8 sujetos, la cual no dependió de fórmulas de probabilidad sino de las características de la investigación, permitiendo que los elementos de análisis sean estudiados a profundidad. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Con respecto a las técnicas e instrumentos en la investigación Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definen: cuestionarios, entrevistas, registros de datos estadísticos, observación, datos secundarios provenientes de otros investigadores, análisis de indicadores, sesiones grupales y análisis de datos, documentos o registros. En caso del presente estudio se utilizó una entrevista, encuesta y la técnica de observación.

3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con respecto a la entrevista relacionada con el control interno aplicado a sujetos con perfiles de gerentes y auditores, se obtuvieron las siguientes unidades de análisis:

Tabla 12.

Categorización de control interno

Unidades de análisis	Gerentes Generales	Audidores Internos
Estructura organizacional	x	x
Falta de procedimientos de control		x
Falta de formalismo en control interno		x
Autorizaciones en el sistema contable	x	
Actualización de procedimientos	x	x
Malversación de activos o fraude	x	x
Impacto en el flujo de efectivo	x	x
Identificación oportuna de los riesgos	x	x
Fortalecer las políticas de control	x	

Nota. En la tabla se muestran las unidades de análisis obtenidas de las entrevistas realizadas.

Los entrevistados señalaron que los procedimientos de control interno se encuentran estructurados en base a la jerarquía organizacional, liderada por la gerencia general y las gerencias de primer mando. Cabe mencionar que, tales procedimientos están actualizándose por la implementación de certificación ISO en ciertas líneas de negocio.

Además, fue comentado que un control interno deficiente o ausente en cualquier compañía puede conducir a la malversación de activos o fraude afectando negativamente a la empresa en todos los aspectos. Por eso, es necesario tener implementado un buen control interno, ya que, esta herramienta contribuye a la identificación oportuna de los riesgos, permitiendo corregir errores sustantivos en la información financiera, así como, también sirve para identificar amenazas u oportunidades para la empresa e incluso, ordenar el trabajo en equipo para el mejoramiento de las operaciones de la empresa.

Tal como lo indican Calle et al. (2020), el control interno promueve las condiciones necesarias del equipo de trabajo, fomenta la práctica de valores, conduce a un mejor desempeño empresarial, optimiza los recursos, combate el fraude y brinda una evaluación confiable de las operaciones. A su vez, el control interno como técnica administrativa busca prevenir riesgos y permite aplicar estrategias contra errores o fraudes (Vera, 2020).

Figura 2.

Teorización de las unidades de análisis



Nota. En la figura se muestran las unidades de análisis con relación a la variable control interno.

Adicionalmente, se obtuvieron resultados referentes al cuestionario aplicado, detallados a continuación:

1. ¿Cree usted que la empresa cuenta con una adecuada política de crédito?

Tabla 13.

Política de crédito

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	4	50,00%
De acuerdo	2	3	37,50%
Totalmente en desacuerdo	3	1	12,50%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

Según los datos obtenidos, el 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la empresa posee una adecuada política de crédito, lo cual debe ser reflejado en una gestión exitosa, productiva y eficiente al recuperar sus cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito, sin afectar su flujo de efectivo y liquidez.

2. ¿Considera usted que existe una revisión correcta para otorgar crédito?

Tabla 14 .

Revisión correcta para otorgar crédito

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3	37,50%
De acuerdo	2	4	50,00%
Totalmente en desacuerdo	3	1	12,50%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

El 50% de los encuestados está de acuerdo con que se realiza una revisión correcta en el otorgamiento de créditos a clientes, lo cual, es beneficioso para la empresa porque una buena evaluación de créditos permite tomar decisiones asertivas en la asignación de montos y días de crédito.

3. ¿La función de otorgamiento de crédito se encuentra claramente relacionada de la función de cobranzas?

Tabla 15.

Relación entre la función de otorgamiento de crédito y cobranzas

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	4	50,00%
De acuerdo	2	2	25,00%
Totalmente en desacuerdo	3	2	25,00%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

Según los datos obtenidos, el 50% y el 25% de los encuestados mencionan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, con que la función de otorgamiento de créditos se encuentra relacionada con

la función de cobranzas, esto quiere decir que, una eficiente labor de cobranza se logra mediante efectivas políticas de créditos con sus evaluaciones correspondientes.

4. ¿Considera usted que una adecuada política de crédito y cobranza minimiza los riesgos de morosidad?

Tabla 16.

Riesgos de morosidad

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	5	62,50%
De acuerdo	2	3	37,50%
Totalmente en desacuerdo	3	0	0,00%
En desacuerdo	4	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

El 62,50% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que una adecuada política de crédito y cobranza reduce los índices de morosidad. Por ende, es sumamente importante mantener las políticas de créditos alineadas con las de cobranzas, fomentar un seguimiento periódico de las cuentas por cobrar y poseer un buen sistema contable para recuperar la cartera de manera eficiente.

5. ¿Existe un personal que supervise que los procedimientos de cobranzas sean realizados de manera eficiente?

Tabla 17.

Personal que supervise los procedimientos de cobranzas

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	4	50,00%
De acuerdo	2	2	25,00%
Totalmente en desacuerdo	3	2	25,00%
En desacuerdo	4	0	0,00%

Total	8	100,00%
-------	---	---------

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

De acuerdo con los datos obtenidos, el 50% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo de que existe un personal que se encargue de la supervisión de los procedimientos de cobranzas, de modo que, se cumpla con los objetivos y continuar eficientemente con las operaciones de la empresa.

6. ¿Con qué frecuencia se revisan los reportes de cuentas por cobrar a clientes?

Tabla 18.

Reportes de cuentas por cobrar a clientes

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Diario	1	3	37,50%
Semanal	2	4	50,00%
Quincenal	3	1	12,50%
Mensual	4	0	0,00%
Anual	5	0	0,00%
Total		8	100,00%

Nota. En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario.

Con respecto a la revisión de los reportes de cuentas por cobrar a clientes, arroja que la mayor parte de los encuestados (50%) estuvieron de acuerdo que se realizan dicha revisión de manera semanal, reflejando que la empresa tiene un control bastante sólido en el análisis de la cartera para evitar que se presente la morosidad y existan situaciones de fraude.

De acuerdo al análisis financiero de la gestión de cobranza, se evidencia el comportamiento de las cuentas por cobrar durante el periodo 2021-2022, por medio de indicadores de gestión que permiten apreciar la eficiencia con la que una empresa administra y recupera sus recursos provenientes de ventas a crédito.

Tabla 19.

Análisis de las cuentas por cobrar clientes 2021-2022

Cuentas por cobrar clientes			
<i>(Expresados en dólares de Estados Unidos de América)</i>			
2022	2021	Variación	
		Absoluta	Porcentual
9.522.779	3.689.383	5.833.396	158%

Nota. La tabla muestra la variación de las cuentas por cobrar clientes durante el 2021-2022.

Con respecto al análisis financiero (Tabla 20), se percibe que en el 2022 las cuentas por cobrar incrementaron en un 158% en comparación con el año anterior, esto se debe a un significativo incremento del 91% en los ingresos ordinarios de la multinacional en los años estudiados. Sin embargo, se debe optar por medidas que garanticen su recuperación en el menor tiempo posible para que la empresa cuente con la liquidez necesaria para llevar a cabo sus compromisos.

Tabla 20.

Indicadores de gestión de cobranza

Indicador de gestión	Fórmula	2022	2021
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas/Cuentas por cobrar	4,78	6,44
Periodo promedio de cobranza	Cuentas por cobrar*360/Ventas	75,37	55,89

Nota. En la tabla se observan los indicadores de gestión de cobranza en base a la información financiera durante el periodo 2021-2022.

Por su parte, el indicador de rotación de cuentas por cobrar, o también llamado rotación de cartera, sirve para gestionar el capital de trabajo y las políticas de cobranzas porque indica el número de veces que se cumple la recaudación en un año, para el año 2021 la cartera de la multinacional rotó en 6,44 veces mientras que, en el 2022 fue de 4,78 veces, lo que significa que la administración del 2021 fue más efectiva.

Por otro lado, el periodo promedio de cobranza permite visualizar los días que tarda una empresa en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo. En el 2021, se observa que los valores se recuperan en 56 días, sin embargo, para el 2022 el plazo incrementa a 75 días, esto quiere decir que, se deben implementar estrategias que disminuyan el promedio de cobro para cumplir con las políticas establecidas por la alta dirección y mantener una cartera corriente menor a 60 días.

3.5. CONCLUSIONES

A partir de la recopilación y análisis de las diferentes fuentes bibliográficas se afirma que el control interno es un pilar fundamental dentro del cumplimiento eficiente de los objetivos empresariales neutralizando los diversos riesgos que pueden afectar a una organización, especialmente, los relacionados al fraude, siendo este fenómeno un desafío en el mundo empresarial porque puede causar pérdidas financieras significativas y dañar la reputación de la empresa.

Por medio de la evaluación del control interno, como herramienta de detección de fraude en la gestión de cobranzas utilizando como modelo una empresa multinacional, se evidenció que en el 2022 las cuentas por cobrar tuvieron un incremento considerable en relación con el año anterior por el crecimiento de los ingresos ordinarios. Por otra parte, los indicadores de gestión reflejaron que la administración de las cobranzas fue más efectiva en el 2021, debido a que, la cartera rotó más veces y su intervalo de recuperación fue de menos días en comparación al 2022.

Además, el análisis de los procesos de control interno para la detección de fraude permitió conocer que los procedimientos de control son estructurados en base a su jerarquía organizacional, liderada por la gerencia general y las gerencias de primer mando, sin embargo, estos en muchas ocasiones carecen de formalismo pudiendo conducir a la malversación de activos o fraude. Adicionalmente, se apreció que el uso de un sistema contable facilita la gestión de cartera ofreciendo reportes de cada cliente en el menor tiempo posible, siendo esto efectivo para minimizar riesgos y generar una adaptación hacia nuevas tecnologías que hoy día brindan mayor seguridad.

3.5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACFE. (2022a). *Occupational Fraud 2022: A Report to the Nations*. Obtenido de ACFE: <https://acfe-public.s3.us-west-2.amazonaws.com/2022+Report+to+the+Nations.pdf>

- ACFE. (2022b). *¿QUÉ ES EL FRAUDE?* Obtenido de Asociación de Certificadores de Fraude ACFE Capítulo España: <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- ACFE. (2022c). *TRIÁNGULO DEL FRAUDE*. Obtenido de <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude/triangulo-del-fraude>
- Andrade, J., & Mendoza, K. (2022). *Percepción sobre la administración de riesgos como práctica para mitigación de actos de corrupción en PYMES constructoras de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18277/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-498.pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_meto do_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis](https://www.researchgate.net/publication/361375510_Metodologia_de_la_Investigacion_El_meto_do_ARIAS_para_hacer_el_proyecto_de_tesis)
- Barzola, L., & Zambrano, A. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* Obtenido de Repositorio Digital ULVR. Facultad de Ciencias Administrativas: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4520/1/T-ULVR-3679.pdf>
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), págs. 429-465. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Chillagana, J., & Masapanta, J. (2019). *LA AUDITORÍA FORENSE Y SU INCIDENCIA EN LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI CACPECO LTDA*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7594/1/PI-000997.pdf>
- Coba, N. (2019). *Fraude, delitos económicos y triángulo del fraude*. Obtenido de <https://www.nestorcobasoto.com/post/el-fraude-y-delitos-econ%C3%B3micos>
- F&C Consulting Group. (2020). *Impacto del fraude en tu organización*. Obtenido de F&C Consulting Group: <https://fcconsultinggroup.com/evaluacion-de-riesgos/impacto-del-fraude-en-tu-organizacion/>
- Fray, P. (2022). *Análisis de las cuentas por pagar y su impacto en los estados financieros efecto post pandemia en la empresa Medical Service S.A.* Obtenido de Repositorio ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5607/1/T-ULVR-4555.pdf>

- González, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), págs. 163-173. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales*. Obtenido de Universidad del Valle: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/11020?show=full>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamaní, T., & Sevilla, S. (2020). *El control interno en la gestión de cobranza de una empresa de servicios (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad de Ciencias y Humanidades: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/511/Huamani_TL_Sevilla_SG_tesis_contabilidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, L. (2021). *La influencia de control interno en la gestión de créditos y cobranzas año 2021 (Tesis de grado)*. Obtenido de Univeridad Peruana de las Américas: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2513>
- Jiménez, B., & Contreras, C. (2022). *La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20237/1/T-UCSG-POS-MCF-87.pdf>
- KPMG. (2022). *Una triple triple amenaza en las Américas*. Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2022/01/fraud-survey-report-spanish-mx-version.pdf>
- López, A., & Ramos, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), págs. 22-31. Obtenido de Revista Conrado: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133>
- Mamani, Y. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación en salud*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/353246749_INTRODUCCION_A_LA_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2021

- Martínez, M. (2014). *El conocimiento y la ciencia en el siglo XXI y sus difi cultades estereognósicas*. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1293>
- Mendez, B. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., 2019 (Tesis de grado)*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15305>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, 3(1), págs. 262-285. Obtenido de Puriq: Revista de Investigación Científica: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>
- Ortiz, D., & Sierra, L. (2021). *Debilidades de control que generan fraudes en las organizaciones privadas: análisis desde los estudios de casos*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34542/4/2021_debilidades_control_generan.pdf
- Ortiz, M., Joya, R., Gámez, L., & Tarango, J. (2018). La teoría del triángulo del fraude en el sector empresarial mexicano. *Retos de la Dirección*, 12(2), págs. 238-255. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000200013
- Ortiz, S. (2020). *El control interno para minimizar el riesgo de fraude en las empresas*. Obtenido de Repositorio ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3850/1/TM-ULVR-0202.pdf>
- Otero, A. (2018). *Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Perez, A. (2018). *La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporacion Universitaria Americana*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

- Ramos, L. (2019). *Fraude en las organizaciones, factores que influyen para el hecho*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37056/RamosOspinaOlgaLuc%c3%ad a2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rovayo, G. (2019). *Crédito y cobranza, cómo lograrlo sin morir en el intento*. Obtenido de Revista de análisis para los empresarios. ESAI Business School: <https://uees.edu.ec/wp-content/uploads/2022/09/Punto-de-Vista-Agosto-2019.pdf>
- Ruesta, E. (2019). *Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura - Posgrados (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad de Piura: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP_CyA_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, M. (2020). *Modelo de evaluación de la efectividad del sistema de control interno. Prevención de fraudes utilizando metodología Coso ERM. Caso de aplicación: empresa RRP Golden importadora periodo 2014-2018*. Obtenido de Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19100/Tesis%20Final%20Mateo%20Salazar%20DR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1, págs. 102-122. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Tómala, I., & Vivar, D. (2022). *Incidencia de riesgos de fraude en la gestión contable de PYMES del sector agroindustrial de Guayaquil (Tesis de grado)*. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18275/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-497.pdf>
- Tzini, K., Rodríguez, A., Cuenca, L., & García, F. (2019). *Una mirada al tema de Corrupción y Fraudes en las Empresas de América Latina*. Obtenido de <https://home.kpmg/cr/es/home/tendencias/2020/11/corrupcion-y-fraude-en-america-latina.html>
- Vargas, I., & Vega, D. (2019). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en la Compañía e Inversiones Forli S.A.C año 2017 (Tesis de grado)*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23440>

Vera, R. (2020). *Control interno como herramienta antifraude para las organizaciones*. (M. Pereira, Ed.)
Obtenido de Caleidoscópico de las Ciencias Sociales. Universidad del Zulia:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7793802>

CAPÍTULO 4

POTENCIAL DISRUPTIVO DE LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE INVERSIÓN EN EMPRESAS PYMES

CAPITULO 4.

POTENCIAL DISRUPTIVO DE LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE INVERSIÓN EN EMPRESAS PYMES

Autores

Jennifer Alexi González Veloz, Lcda.
Universidad Tecnológica ECOTEC
jennifergonzalezveloz@hotmail.com

Ana María Padrón Medina, Ph.D.
Universidad Tecnológica ECOTEC
apadronm@ecotec.edu.ec

4.1 INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) desempeñan un papel crucial en la economía del Ecuador, representando el 95% de las unidades productivas, generadoras del 60% de empleo con una participación del sector empresarial del 99,6%, concentradas en actividades de servicios 41%, comercio 37%, agricultura en un 11%; manufactura 8%; y construcción en 2,6%. (Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores, 2017).

En la ciudad de Guayaquil, las Pymes han surgido como una de las principales fuentes de ingresos, facilitando un crecimiento sostenible en el mercado y contribuyendo de manera sustancial al desarrollo económico de la región, sin embargo, estas suelen tener algunas desventajas tales como eficiencia en producción, rentabilidad de sus operaciones y acceso a financiamiento.

En consecuencia, el acceso limitado a financiamiento ha llevado a las Pymes a buscar alternativas fuera de la banca oficial en su búsqueda constante de recursos y fondos. Esto ha resultado en que recurran a otras fuentes de financiamiento que no necesariamente les generan beneficios o ventajas, como tasas de interés más altas. Sin embargo, a pesar de que el objetivo principal del sistema financiero ha sido impulsar la dinámica de la economía de mercado, se podría presumir que, debido a las restricciones significativas, su efecto ha sido contrario.

Específicamente, el acceso a créditos en Pymes provenientes de la banca tradicional impone múltiples requerimientos, buscando cumplir con las garantías necesarias para asegurar el acceso a capital. Esta exigencia, sin embargo, se traduce en una limitación significativa de recursos que podrían limitar el crecimiento sostenible de las mismas, aumentando la probabilidad de que desaparezcan con el tiempo (Pazmiño et al. 2017). Ante esta realidad, surge la necesidad imperante de explorar nuevas fuentes de financiamiento e inversión, surgiendo como una figura innovadora las Fintech, conocidas como entidades que buscan innovar y ofrecer productos y servicios financieros de manera disruptiva, aprovechando la tecnología como su principal motor.

Para Villamizar y Calderón (2022), Fintech surge con el propósito de dar soluciones a problemas estructurales de carácter financiero que no son ofrecidas por la banca tradicional, tales como, las observadas en las Pymes (Pazmiño et al. 2017).

Las Fintech, mejoran la eficiencia de los sistemas financieros con características diferentes a la banca tradicional como su estructura sin sucursales físicas, mínima utilización de recursos humanos y la simplificación de procedimientos (Maestre, 2022). Estas características les permiten ofrecer servicios con menores costos, mayor facilidad de uso y mayor rapidez a través de interfaces web. Esta dinámica facilita un acceso más amplio a servicios financieros, en las Pymes (Cepal, 2020).

Ahora bien, el impulso más significativo de las Fintech comenzó en 2009, coincidiendo con la puesta en funcionamiento de Bitcoin, la primera criptomoneda basada en tecnología blockchain. En 2014, se establecieron las primeras empresas y emprendimientos Fintech startups en América Latina, y en la actualidad, se observa una tendencia creciente en el número de Fintech a nivel mundial.

En el año 2022, según el informe Radar Tech Startup 13.0 de BuenTrip Hub, se registran en Ecuador un total de 55 Fintech, evidenciando un aumento significativo del 77% en comparación con el año 2017. Estas entidades se centran mayormente en servicios de gestión financiera empresarial (38%), pagos digitales (15%) y crowdfunding o fondo colaborativo (11%) (Buen trip hub, 2022).

Ecuador cuenta con plataformas tales como: paymóvil by Bwise (Pagos móviles), Minerva (Plataforma que ayuda a mejorar la productividad y eficiencia operacional en empresas), DATIL (Software de facturación y contabilidad para todo tipo de negocios.), Contifico (SaaS para contabilidad.), Kushki (Cobros online en toda América y el mundo), PuntoDoc (Facturero Digital), Mujeres Wow (una plataforma de fondos colaborativos para financiar negocios liderados por mujeres) entre otras. (Banco Interamericano de Desarrollo 2022 y Buentriphub, abril, 2023), las cuales se destacan en su mayoría en el segmento de gestión

financiera empresarial, a través de la facturación móvil o reemplazo del papel hacia lo digital, esto, en la búsqueda del desarrollo organizacional (Banco Central del Ecuador (2022)).

En este contexto, la urgencia reside en proporcionar soluciones tecnológicas financieras a las Pymes, mejorando las oportunidades que se encuentran en el mercado económico ecuatoriano, más aún porque el World Bank Group Enterprise Surveys (2017) expreso que la inversión financiada con préstamos bancarios alcanza solo el 18.2%, es decir, una utilización histórica del sistema bancario tradicional mínimo, dejando un largo camino por recorrer para incentivar e incluir financieramente.

Con lo expuesto anteriormente, el estudio tiene como objetivo analizar el potencia disruptivo de las fintech como alternativa de inversiones en Pymes, contribuyendo a un estudio que desde la dinámica financiera aporte a la economía ecuatoriana a través del uso accesible de tecnologías que ofrezcan soluciones efectivas.

4.2 REVISIÓN DE LITERATURA

4.2.1 Conociendo las Fintech

Los avances tecnológicos y los cambios en las regulaciones, así como la creciente demanda de los clientes en el mercado, están transformando el sector de los servicios financieros en un nuevo ecosistema digital. En este contexto, surgen plataformas digitales que reúnen diferentes mercados industriales para colaborar y crear nuevos productos y servicios con valor agregado (Casares, 2019).

El avance logrado en las industrias de servicios financieros y tecnológicos ha dado lugar a la segmentación tecnológica financiera, mejor conocida como "Fintech", que está compuesta por organizaciones especializadas en tecnología financiera.

Gracias a la contribución de la tecnología, se facilita la combinación de las capacidades de diversas instituciones financieras y las fortalezas de las Fintech, lo que resulta en un servicio financiero más económico, rápido y de mejor calidad para los consumidores.

El término "Fintech" proviene de la combinación de las palabras "finanzas" y "tecnología". En resumen, estas empresas se esfuerzan por ofrecer soluciones financieras a través de tecnologías centradas en el usuario. Son conocidas como "bancos disruptivos" porque desarrollan productos o servicios relacionados con la banca que se optimizan a través de canales digitales y a costos competitivos (Otero, 2019). Los cuatro atributos para que el sistema Fintech funcione de forma eficiente según el autor Muoz (2019) son:

- **Talento:** se refiere a la disponibilidad de recursos humanos capacitados para ofrecer servicios técnicos, financieros, así como también habilidades emprendedoras.
- **Capital:** Hace referencia a la disponibilidad de recursos financieros que tienen las organizaciones emergentes y ampliaciones
- **Política:** Este tipo de política hace referencia a la regulación e impuestos, así como también el crecimiento sectorial en el cual se encuentra establecido estableciendo una política digital la cual facilita los servicios financieros
- **Demanda:** la demanda hace de referencia al cliente final, así como también a las instituciones financieras.

Figura 3.

Base de la estrategia Fintech



Nota. Esta figura muestra la base de las estrategias de Fintech.

La tecnología Fintech busca optimizar los procesos de clasificación financiera con la finalidad de obtener un mayor número de autores económicos, por medio de modelos analítico productivo, permitiendo maximizar la información disponible para la mejor toma de decisiones de parte de la organización, haciendo uso de variables en favor al recurso financiero. Las nuevas tecnologías buscan impulsar la inclusión

financiera entre diversos grupos socioeconómicos en relación con los productos o servicios financieros de calidad, en relación a las necesidades del mercado (Muoz S., 2019).

Tabla 21.

Inicios de las Fintech

Año	Aspectos
1995	Wells Fargo inicia el uso de la web para ofrecer servicios financieros en la World Wide Web.
1998	PayPal introduce servicios de pago por internet.
1999	Surge Alibaba, empresa china de comercio electrónico.
2004	Alibaba expande su plataforma de pagos.
2005	Primer banco virtual en Inglaterra. Kiva lanza plataforma de crowdfunding.
2009	Se origina la moneda virtual Bitcoin.
2011	Se establecen transferencias de dinero al exterior con Transferwise.
2014	Se forma Ant Financial (Alipay), la industria Fintech más grande del mundo.

Nota. Esta tabla muestra la evolución en servicios de Fintech.

4.2.2 Panorama de las Fintech en América Latina

La industria Fintech en América Latina se ha convertido en un impulsor relevante para el desarrollo económico. La aparición de estas empresas ha generado un crecimiento potencial en la región, lo que ha permitido un aumento significativo de los recursos y un dinamismo económico. La implementación de este sistema financiero también ha facilitado la atracción de inversiones en el territorio.

Este tipo de industria permite mantener un enfoque equilibrado, ya que en los últimos años en América Latina se ha sumado a la tendencia de Fintech. El objetivo es crear ecosistemas de innovación y aprendizaje económico, donde la tecnología contribuya a determinar diversos productos y servicios financieros innovadores según las necesidades de las organizaciones.

El ecosistema Fintech en América Latina y el Caribe ha experimentado un rápido crecimiento y se ha consolidado como un actor clave para responder a las demandas y necesidades de los consumidores

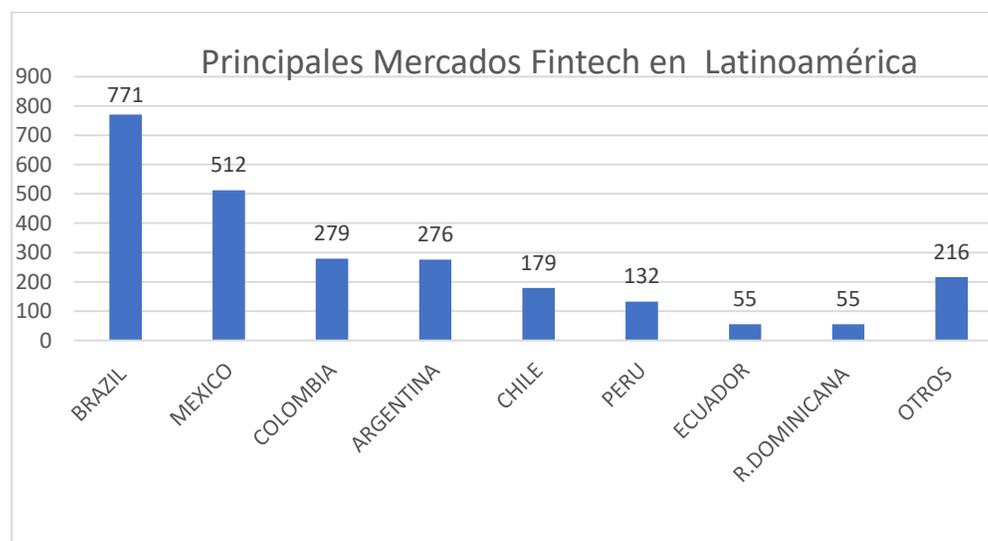
financieros de la región, de acuerdo con la tercera edición del informe Fintech en América Latina y el Caribe: un ecosistema consolidado para la recuperación, publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), BID Invest y Finnovista (Zambrano, 2019).

El número de plataformas Fintech alcanzó 2.482 en 2021, lo que representa un crecimiento del 112 por ciento entre 2018 y 2021. Además, casi una cuarta parte de las Fintech a nivel mundial, un 22,6 por ciento, son latinoamericanas y caribeñas.

La industria Fintech en América Latina ha emergido como un impulsor significativo del desarrollo económico, generando un potencial crecimiento para las organizaciones. La presencia de estas empresas ha dinamizado la economía, resultando en un incremento exponencial de los recursos y atrayendo inversiones al territorio. Esta tendencia ha permitido un enfoque equilibrado en la región, incorporando la tecnología para crear ecosistemas de innovación y aprendizaje económico.

Figura 4.

Principales mercados Fintech en Latinoamérica



Nota. Esta figura muestra los principales mercados Fintech las cuales fueron obtenidos por la publicación realizada por Zambrano (2019).

En la siguiente imagen se puede notar a los principales mercados en el cual hace presencia la Fintech en América latina, por lo que podemos ver que el país con mayor presencia este tipo de metodología de inversión en este territorio es Brasil, seguido por México y en tercer lugar está Colombia en cuarto lugar con una presencia significativa es Argentina, y en los últimos lugares Chile, Perú, Ecuador, República Dominicana y los otros países restantes.

Ante esta situación podemos notar que la metodología de Fintech en Latinoamérica aún no está al 100% implementada debido a que en países considerados importantes como Chile debido a su producción constante de vino no se la emplea a cabalidad, así también en Ecuador aún se tienen desafíos para poder utilizar esta metodología, siendo todavía necesario aplicar nuevas actividades que contribuyan al desarrollo de las mismas, en pro de la mejora en inversiones. (Casares, 2019).

4.2.3 Importancia de las Fintech en la economía

La importancia de las Fintech radica en la integración de las instituciones financieras con las tecnologías, con el fin de mejorar las experiencias de los consumidores y así poder satisfacer de manera más efectiva sus preferencias en un mercado en constante evolución. La ventaja financiera que ofrece este tipo de metodología radica en la facilidad de inversión, adaptándose a la naturaleza y tipo de recursos que se utilizan.

Las Fintech desempeñan un papel fundamental en el impulso de la inclusión financiera y el crecimiento económico, así como en la reducción de la desigualdad entre países. Esto se debe a que estas empresas ofrecen soluciones financieras accesibles para hogares de bajos ingresos, zonas rurales, consumidores no bancarizados y pequeñas y medianas empresas (Pymes). Además, las Fintech proporcionan oportunidades para aumentar la productividad al mejorar la eficiencia y la competencia en el sector financiero, reducir la asimetría de la información, disminuir los costos y ampliar el acceso a los servicios financieros (Fuentes, 2019).

Con la llegada de las empresas Fintech se pudo lograr un modelaje de operación de negocios en las cuales se emplean la tecnología digital con la finalidad de poder aprovechar de mejor forma el modelado digital de la información, permitiendo tener mayores oportunidades de inversión en el futuro.

En los últimos años, las entidades Fintech han emergido como actores significativos en el panorama financiero debido a su innovación tecnológica. Representan una competencia considerable para las entidades financieras tradicionales y las empresas de servicios de inversión, que operan con costos fijos más altos y, por lo tanto, pueden carecer de la eficiencia de las Fintech. Aunque este sector todavía está en desarrollo constante, el aumento significativo de la inversión en los últimos años ha captado la atención de los organismos reguladores a nivel nacional e internacional. Esto destaca el potencial de las inversiones tecnológicas y su aplicación en la prestación de servicios financieros (Sánchez, 2019). La aplicación de las innovaciones tecnológicas ha permitido que tenga un incremento significativo en el mercado por lo que de vida este tipo de innovación se ven afectados el mercado bancario el de valores y el de seguro por este tipo

de estrategia. En el mercado bancario el Fintech ya ha impulsado el nacimiento de la llamada " Banca móvil" y la moneda digital que en la actualidad tiene una gran relevancia en este tipo de mercado.

La importancia del Fintech radica en su capacidad para mejorar las experiencias de los consumidores y adaptarse a sus preferencias en el mercado financiero. Este enfoque tecnológico no solo facilita la inversión, sino que también impulsa la inclusión financiera y el crecimiento económico, reduciendo la desigualdad. Las empresas Fintech han transformado las operaciones comerciales mediante el aprovechamiento de la tecnología digital, lo que proporciona oportunidades de inversión y contribuye a la agilidad y al aumento de ingresos para empresas de diferentes tamaños.

La tecnología Fintech ha surgido como una competencia sólida para las instituciones financieras tradicionales, destacando por su eficiencia y menor estructura de costos. Aunque aún se encuentra en desarrollo continuo, los considerables incrementos en la inversión han llamado la atención de los organismos reguladores a nivel nacional e internacional, lo que demuestra el potencial de las inversiones tecnológicas en el sector de servicios financieros.

La aplicación de innovaciones tecnológicas ha tenido un impacto notable en sectores como el bancario, de valores y seguros. La introducción de la "Banca móvil" y la creciente relevancia de la moneda digital son ejemplos claros de cómo el Fintech ha transformado el mercado financiero, generando cambios significativos en la industria.

Tabla 22.

Empresas de Fintech en América Latina

PAÍS	EMPRESA	FUNCIÓN PRINCIPAL
Argentina	Nubank	Banca digital y tarjetas de crédito
Argentina	Mercado Pago	Pagos y billeteras digitales
Brasil	Nubank	Banca digital y tarjetas de crédito
Brasil	Creditas	Préstamos con garantía
Brasil	GuiaBolso	Gestión financiera personal
Brasil	Xerpa	Soluciones de gestión de recursos humanos
Brasil	Digio	Tarjetas de crédito digitales

Colombia	RappiPay	Pagos y transferencias móviles
Colombia	Aflore	Préstamos basados en redes de confianza
México	Clip	Soluciones de pago y punto de venta
México	Konfio	Préstamos en línea para pequeñas empresas
México	Kueski	Préstamos en línea
México	Tienda Pago	Soluciones de pago para pequeños comerciantes
México	Bitso	Plataforma de criptomonedas
Perú	Yape	Plataforma de pagos móviles
Puerto Rico	Pomelo Pay	Pagos y soluciones de facturación

Nota. Esta tabla muestra la lista de empresa Fintech en América Latina, las cuales fueron obtenidos por la publicación realizada por Sánchez, (2019).

4.2.4 Estructura del mercado de Fintech de América Latina por segmentos

El mercado latinoamericano de la Fintech se encuentra registrado en la actualidad con un valor de alrededor de los 6.40 mil millones de dólares, en el año 2022 y se espera que dicho mercado crezca durante el período 2023-2028, a un 9,50% con la finalidad de alcanzar el objetivo planteado hasta 2027.

Fintech también se denomina como tecnología financiera, si se puede aplicar en los sistemas de instituciones bancarias y financieras, gracias a diversos estudios realizados sobre este tipo de empresas en América latina se puede concluir que este territorio es un semillero para las empresas de tecnología financiera y las startups teniendo un 72%, de presencia en el territorio, el mayor número con presencia de startup Fintech se lo registra en Brasil y México, seguido por Colombia, Argentina, y Chile, demostrando el incremento de este mercado en este territorio, demostrando el uso de este tipo de tecnología con 2250 empresa activas en 2022 (Lino, 2018).

El aumento de tecnología móvil y la adaptación de la moneda digital en América latina, permite que este tipo de empresas en el futuro tengan una fuerte presencia en el mercado. La industria de la tecnología financiera en América latina ha ofreció oportunidades a los posibles participantes de la misma con el objetivo de obtener beneficios mediante el lanzamiento de interfaces de programación y de aplicaciones que son muy demandadas por las instituciones financieras.

El mercado de Fintech en América Latina se compone de diversos segmentos, que incluyen pagos y transferencias, préstamos P2P (persona a persona), gestión de inversiones, crowdfunding, seguros y más. Cada segmento aborda necesidades específicas en el ámbito financiero y busca transformar la forma en que se ofrecen y consumen los servicios (Lino, 2018).

Tabla 23.

Categoría vertical de las Fintech

Categoría	Fintech
Banca Digital	Revolut, Chime, N26
Pagos Y Billeteras	PayPal, Square, Venmo
Préstamos Y Financiamiento	LendingClub, SoFi, Funding Circle
Inversiones Y Trading	Robinhood, eToro, Betterment
Gestión De Patrimonio	Wealthfront, Betterment, Personal Capital
Insurtech	Lemonade, Oscar, Root
Criptomonedas Y Blockchain	Coinbase, Binance, Ethereum
Regtech	Onfido, ComplyAdvantage, Alloy
Crowdfunding	Kickstarter, Indiegogo, Seedrs
Plataformas De Pago Empresarial	Stripe, Adyen, Square
Agregadores Financieros	Plaid, Yodlee, Tink
Tecnologías De Punto De Venta	Square, Toast, Lightspeed
Neobancos	Monzo, Chime, N26
Mercado De Capitales	eToro, Interactive Brokers, NASDAQ
Gestión Financiera Personal	Mint, YNAB, Personal Capital

Nota. Esta tabla muestra la lista de categorías verticales Fintech en América Latina, las cuales fueron obtenidos por la publicación realizada por Lino (2018).

4.2.5 Radar Tech Startup y radares Fintech

El mundo de los startups sigue en constante evolución, y el segmento Fintech continúa siendo el líder en número de startups, y cada vez son más los emprendimientos emergentes que revolucionan la forma en que interactuamos con los servicios financieros, brindando soluciones innovadoras y tecnológicas (Lopez, 2020).

Los principales Tech Startup son los siguientes:

Tabla 24.

Principales Tech Startup

Plataforma	Descripción
Invoicey	Plataforma para la gestión eficiente de facturas y pagos, incluye seguimiento, recordatorios y reportes financieros.
Gyfting	Aplicación que permite compras en tiendas favoritas y donaciones a causas benéficas al mismo tiempo.
AcolitaX	Plataforma contable que maneja declaraciones de impuestos, clasificación de gastos y resumen financiero.
Captable	Herramientas en la nube para controlling y planificación financiera, con acceso a un CFO para pequeñas empresas.
X-monitoring	Servicio de monitoreo remoto para sistemas críticos de energía y refrigeración, a través de hardware y software propietario.

Nota. Esta tabla muestra la lista de principales Tech Startup, las cuales fueron obtenidos por la publicación realizada por López, (2020).

4.2.6 Comparación entre el Radar Tech Startup y radares Fintech

Tanto Radar Tech Startup como Radar Fintech son herramientas que ayudan a identificar y rastrear empresas o startups en sus respectivos sectores, sin embargo, existen algunas diferencias clave entre ambas y a continuación se realiza una comparación:

Radar Tech Startup

Enfoque General en Startups: Radar Tech Startup se enfoca en identificar y rastrear startups en una amplia gama de industrias, no solo en el sector Fintech. Esto significa que puede identificar startups en tecnología, salud, educación, comercio electrónico y muchas otras áreas.

Amplitud de Cobertura: Este tipo de radar abarca una amplia variedad de empresas emergentes, lo que lo convierte en una herramienta útil para inversores, aceleradoras y empresas positivas en seguir las tendencias y las oportunidades en la innovación tecnológica en general.

Diversidad de Sectores: Al ofrecer información sobre startups en múltiples sectores, Radar Tech Startup es una herramienta versátil que permite a los usuarios explorar oportunidades en una variedad de campos.

Radar Fintech

Enfoque Específico en Fintech: Radar Fintech se especializa en el rastreo de empresas Fintech, lo que significa que su enfoque se limita a las empresas que operan en la industria de servicios financieros y tecnología financiera.

Enfoque Profundo en Fintech: Dado que su enfoque es más estrecho, Radar Fintech puede proporcionar información más detallada y específica sobre empresas Fintech, esto lo hace especialmente útil para inversores y profesionales de la industria financiera interesados en seguir las tendencias y los desarrollos en Fintech.

Mayor Especialización: Al centrarse exclusivamente en el sector Fintech, esta herramienta puede proporcionar análisis más profundos y métricas específicas para el mercado de tecnología financiera.

4.2.7 Las Fintech y su aporte a la inclusión financiero

Según un estudio del BID (2021), en América Latina y el Caribe existe una alta tenencia de teléfonos móviles, que se aproxima al 100% y una penetración de smartphones del 45%; por lo cual, la utilización de canales e innovaciones tecnológicas financieras (Fintech) accesibles desde un móvil, puede ser un factor clave para mejorar la inclusión financiera de la región y permitir el acceso al sistema financiero a los sectores tradicionalmente excluidos y con dificultades de acceso al financiamiento, como las pequeñas y medianas empresas.

La adopción de Fintech ha sido un impulsor clave de la inclusión financiera. Los servicios financieros prestados a través de dinero móvil aumentaron la inclusión financiera entre 2014 y 2017. Esto se debe al rápido crecimiento de los proveedores de servicios de dinero móvil (Fintech), que ha permitido un aumento de las transacciones y el acceso a los servicios financieros, a través del teléfono móvil e internet. El número de operadores de dinero móvil ha aumentado de 200, en el 2014 a más de 250 en 2018 y el número de

cuentas activas de dinero móvil, casi se triplicó entre 2013 y 2017, en los países de ingresos medios bajos y bajos (Fuentes, 2019).

Los países que experimentaron mejoras en la inclusión financiera digital entre 2014 y 2017, se encuentran mayoritariamente en África (por ejemplo, Ghana, Kenia, Senegal, Uganda y Ruanda), donde las Fintech ayudaron a cerrar la brecha en la disponibilidad de servicios brindados por instituciones financieras. Además, estos países han experimentado el mayor aumento en el uso de los pagos digitales.

4.3 MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio adopta un enfoque metodológico cuantitativo, considerado apropiado para las características y objetivos planteados. Partiendo de este enfoque, se implementa una metodología de encuesta para examinar el impacto de las Fintech en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial de Guayaquil.

El propósito central de este estudio es analizar las Fintech como una inversión financiera para el desarrollo de las PYMES en el sector comercial de Guayaquil, Ecuador. Dado el respaldo teórico suficiente para el tema de investigación, se opta por realizar un estudio de rango de correlación para comprender en detalle cómo las Fintech influyen en el desarrollo a través del financiamiento de las Pymes en el mencionado sector.

Bajo este paradigma, la investigación posee una categorización descriptiva la cual se centra en la delineación, registro, observación y representación del estado actual, la concepción, o el proceso de un acontecimiento. Esta perspectiva se aplica para deducciones establecidas en problemáticas prescritas, identificando posibles soluciones (Tamayo & Tamayo, 2019). Y como fue comentado anteriormente, se basará en el método correlacional debido a la búsqueda de evaluar la relación entre dos o más categorías, variables o conceptos en un contexto específico.

En lo que respecta a la definición del universo y muestra de la presente investigación, se puede determinar que el universo corresponde a las empresas pymes del sector comercial de la ciudad de Guayaquil constituidas como entidades jurídicas ante el SRI y la Super Intendencia de Compañías, obteniendo un total de 2.138 empresas (SRI, 2023). No obstante, al aplicar la fórmula de la encuesta a través de la plataforma surveymonkey se encuestará a 326 Pymes, las cuales fueron seleccionadas a través de un muestreo aleatorio.

Finalmente, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permite obtener una amplia recopilación de datos necesarios para la respectiva tabulación de los resultados. Como define Lozada (2019), la encuesta es un instrumento dirigido a un gran número de individuos, sustentado por un cuestionario prediseñado. Su finalidad es obtener información pertinente al tema y al problema de investigación. La elección de esta técnica se basa en su eficacia para obtener datos cuantificables y representativos que contribuyen al análisis y la interpretación de las percepciones y opiniones de los participantes en relación con el potencial disruptivo de las Fintech como alternativa de inversión en empresas pymes del sector comercial de Guayaquil durante el período 2020-2022.

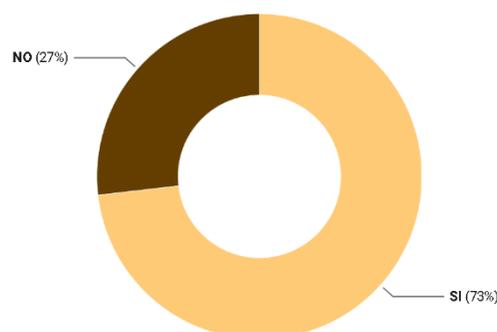
4.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con base en la encuesta llevada a cabo, el propósito específico era evaluar el potencial de las Fintech y proponer estrategias para su integración como apalancamiento en las pymes. La encuesta se realizó de manera online, alcanzando a 326 pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Guayaquil, y arrojó los siguientes resultados:

Los propietarios de Pymes expresan predominantemente una percepción positiva, con un 73% creyendo que los servicios de FinTech contribuyen al financiamiento de las Pymes en Ecuador. Esta actitud refleja una creciente confianza en las soluciones FinTech como fuente viable de financiamiento para las empresas pequeñas y medianas. La percepción favorable puede estar vinculada a experiencias previas exitosas o a una mayor conciencia de las ventajas que ofrecen las FinTech en términos de acceso rápido y conveniente al financiamiento.

Figura 5.

Consideraciones de los servicios de Fintech en Ecuador que contribuyen al financiamiento de las Pymes

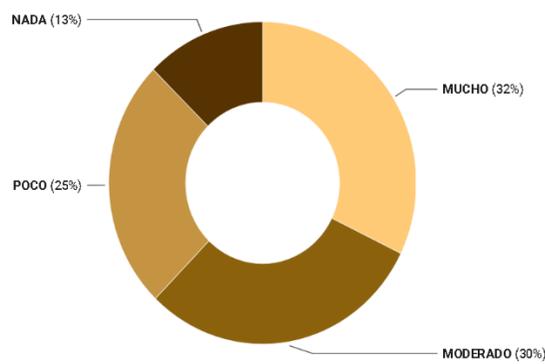


Nota. Esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

Ahora bien, aunque un grupo significativo de dueños de Pymes tiene un conocimiento moderado (30%) o avanzado (32%) sobre la industria FinTech en Ecuador, aún existe un porcentaje considerable (38%) con poco o nulo conocimiento. Esto sugiere una brecha de conocimiento que podría requerir atención para asegurar que más dueños de Pymes estén informados sobre las oportunidades y soluciones que ofrecen las FinTech en el ámbito local. La educación y la divulgación sobre la industria FinTech podrían ser herramientas valiosas para empoderar a las Pymes y permitirles tomar decisiones informadas sobre su financiamiento y servicios financieros en el futuro.

Figura 6.

Conocimientos sobre Fintech

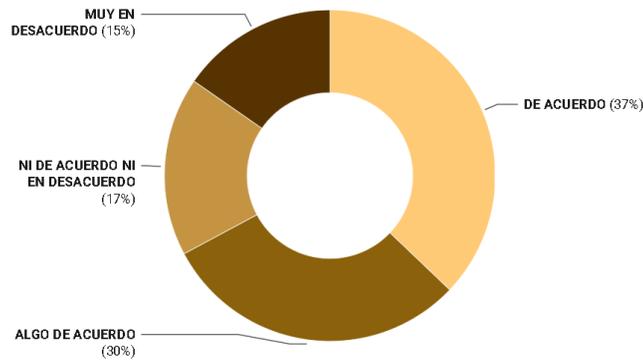


Nota. Esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

Por otra parte, aunque la mayoría (67%) de los dueños de Pymes expresan estar de acuerdo o algo de acuerdo con la existencia de una inclusión financiera digital adecuada a través de las Fintech, aún un tercio (33%) se muestra en desacuerdo o indeciso. Esto plantea la cuestión de si la inclusión financiera digital ofrecida por las Fintech en Ecuador podría requerir mejoras adicionales para abordar las necesidades y expectativas de un segmento significativo de las Pymes. Sería relevante evaluar los desafíos específicos que enfrentan las Pymes en términos de inclusión financiera y considerar cómo las Fintech pueden adaptar sus servicios para satisfacer esas necesidades.

Figura 7.

Percepciones sobre la inclusión financiera digital adecuada con relación a los servicios que ofrece las Fintech en Ecuador

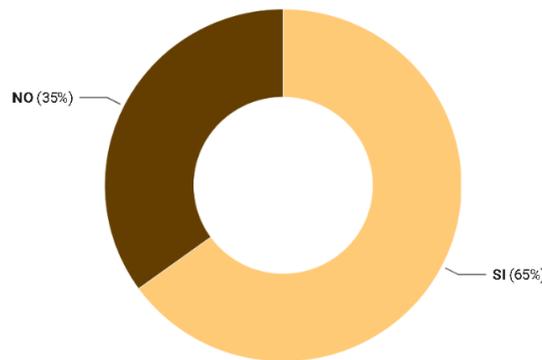


Nota Esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

La respuesta positiva del 65% de los dueños de Pymes a favor de una alianza estratégica entre las Fintech y las instituciones financieras indica un reconocimiento de la importancia de la colaboración entre estos dos sectores en beneficio de las Pymes comerciales. Esto podría reflejar la percepción de que las Fintech pueden proporcionar soluciones innovadoras y ágiles, mientras que las instituciones financieras tradicionales pueden ofrecer estabilidad y experiencia. La disposición a considerar alianzas estratégicas sugiere una apertura a modelos híbridos de financiamiento que puedan beneficiar a las Pymes.

Figura 8.

Reconocimiento de alianzas estratégicas entre las Fintech y las instituciones financieras para dar una mayor facilidad de acceso a financiamiento de las Pymes Comerciales



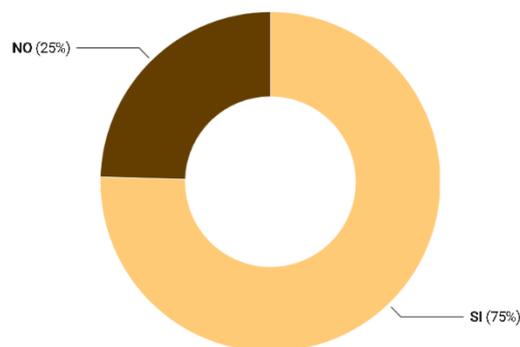
Nota. Esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

El hecho de que solo el 27% de los dueños de Pymes hayan realizado inversiones en empresas Fintech en Ecuador sugiere que, si bien existe un interés, todavía hay un amplio margen para el crecimiento de las inversiones en el sector Fintech por parte de las Pymes. Esto podría deberse a la falta de conocimiento o a la necesidad de establecer un entorno favorable para las inversiones en Fintech. Las empresas y entidades pueden considerar explorar más oportunidades de inversión en el sector Fintech para aprovechar su potencial.

La percepción de que la implementación de las Fintech brinda mayores alternativas de créditos financieros es una señal de que las Pymes están buscando opciones más flexibles y adaptadas a sus necesidades. Este resultado puede indicar un deseo de evitar las restricciones y trámites burocráticos a menudo asociados con las instituciones financieras tradicionales. Sin embargo, es importante que las Fintech mantengan un enfoque en la transparencia y la regulación para garantizar que estas alternativas sean seguras y confiables para las Pymes.

Figura 9.

Consideraciones sobre la implementación de las Fintech hacia mayores alternativas de créditos financieros

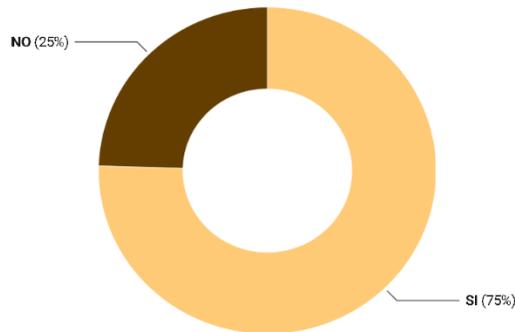


Nota. esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

Seguidamente, el hecho de que solo un 27% de los dueños de Pymes hayan invertido en empresas Fintech en Ecuador sugiere que la inversión en este sector aún no es ampliamente adoptada. Esto podría indicar que las Pymes pueden necesitar una mayor educación sobre las oportunidades de inversión en Fintech, así como un entorno regulatorio claro y favorable que fomente la inversión. Para las Fintech, este resultado destaca la necesidad de promover sus oportunidades de inversión y establecer relaciones sólidas con las Pymes que puedan impulsar el crecimiento del sector.

Figura 10.

Proporción de empresas que han realizado inversiones en empresas Fintech en Ecuador

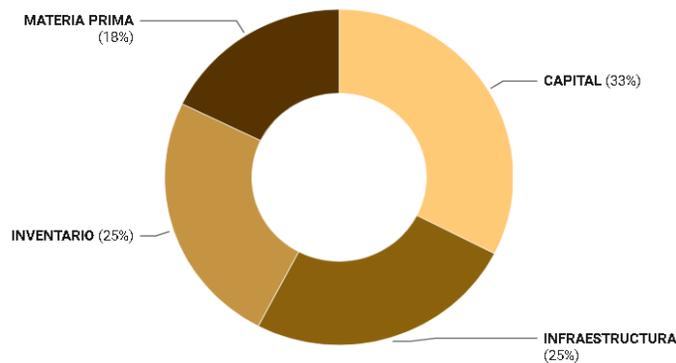


Nota. Esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

Consecutivamente, los diferentes tipos de inversión financiera mencionados, como capital (33%), infraestructura (25%), inventario (25%) y materia prima (18%), señalan las diversas necesidades de financiamiento que enfrentan las Pymes. Esto destaca la importancia de que las Fintech ofrezcan soluciones financieras flexibles y personalizadas para satisfacer estas diversas necesidades. La variedad de opciones de inversión sugiere que las Pymes en Ecuador pueden aprovechar al máximo las soluciones Fintech para impulsar su crecimiento y desarrollo.

Figura 11.

Tipos de inversión financiera utilizada para el financiamiento otorgado por una Fintech



Nota. Esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

Con respecto a las inversiones, la mayoría de los encuestados, un 37%, considera el riesgo y el rendimiento como factores clave al elegir una inversión financiera. Esto demuestra una comprensión sólida de que el equilibrio entre riesgo y recompensa es esencial en las decisiones de inversión. Es fundamental para evaluar la probabilidad de pérdida y el potencial de ganancia.

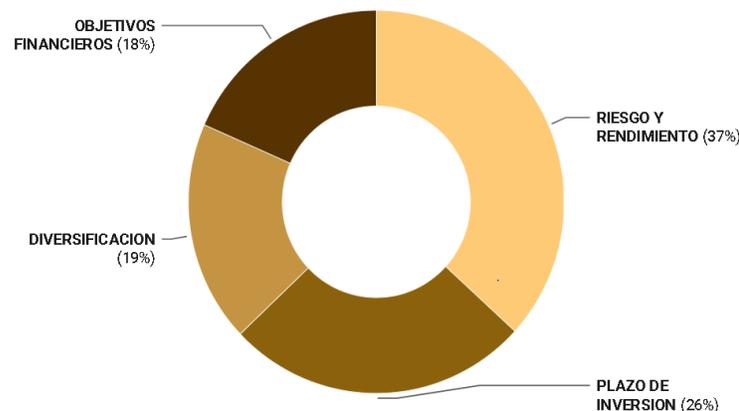
El 26% de los encuestados da prioridad al plazo de inversión. Esto significa que valoran la duración durante la cual mantendrán la inversión. Es importante tener en cuenta que el plazo puede influir en la elección de activos y estrategias de inversión.

Un 18% menciona que los objetivos financieros son un factor clave. Esto refleja la importancia de definir metas claras de inversión, como la jubilación, la compra de una vivienda o la educación de los hijos, y seleccionar inversiones que se alineen con estos objetivos.

Por último, casi una quinta parte (19%) de los encuestados valora la diversificación. Esto es crucial, ya que la diversificación puede ayudar a reducir el riesgo al distribuir los activos en diferentes clases y sectores.

Figura 12.

Factores claves considerados al elegir una inversión financiera



Nota. Esta figura muestra los resultados proporcionales sobre las percepciones de los encuestados.

En este orden de ideas, si bien existen algunas formas de Fintech que operan en el Ecuador, aún la industria está en desarrollo, por lo que no existe información documentada acerca de las inversiones en Fintech, sin embargo, es importante analizar los créditos que han sido concedidos por parte del Sector Financiero Popular y Solidario de acuerdo al destino financiero, como parte de los sectores financieros con autonomía basadas en el desarrollo local debido a que el estudio es realizado en una ciudad en específico como lo es Guayaquil, esto, como principal punto de partida, pudiendo extender la investigación prospectivamente hacia los créditos otorgados por la banca privada y pública de carácter nacional.

Tabla 25.*Colocaciones por parte del Sector Financiero Popular y Solidario por destino*

Destino financiero	Monto concedido	Participación
	(USD millones)	n
No productivas (Para operaciones de Consumo y Vivienda, Educativo)	\$ 3.107,64	53,0%
Capital de Trabajo	\$ 1.630,38	27,8%
Activos Fijos Tangibles	\$ 835,42	14,2%
Reestructuración de Pasivos y Pago de Obligaciones	\$ 163,41	2,8%
Microcrédito para actividades de consumo	\$ 75,79	1,3%
Activos Fijos Intangibles	\$ 24,04	0,4%
Microcrédito para actividades de vivienda	\$ 19,53	0,3%
Adquisición de servicios	\$ 11,23	0,2%
Crédito directo otorgado a personas jurídicas no residentes para la adquisición de exportaciones producidos por residentes de la economía ecuatoriana	\$ 0,04	0,0%

Nota. Información extraída del SEPS (2023).

Se puede observar que, parte de su cartera está destinada principalmente a capital de trabajo, en menor proporción a activos fijos y con menor proporción a activos fijos intangibles o adquisición de exportaciones, con lo cual se puede entender que las pymes que solicitan crédito en su mayoría lo hacen por requerimientos de capital para sus operaciones y en menor proporción para la adquisición de bienes, equipo o muebles. Este resultado si bien corresponde a los créditos otorgados por cooperativas, se puede considerar el dato más cercano de los requerimientos de crédito por parte de Pymes el cual a nivel de Ecuador supera los 2 mil millones de dólares. Lo cual podría ser canalizado con menores requerimientos por las Fintech que ingresen al país.

Por su parte, específicamente a nivel de la provincia del Guayas las colocaciones alcanzan un monto de 1.012 millones de dólares, por lo que es una de las provincias con mayores requerimientos de financiamiento por parte de las Pymes.

Tabla 26.*Colocaciones por parte del Sector Financiero Popular y Solidario por provincia*

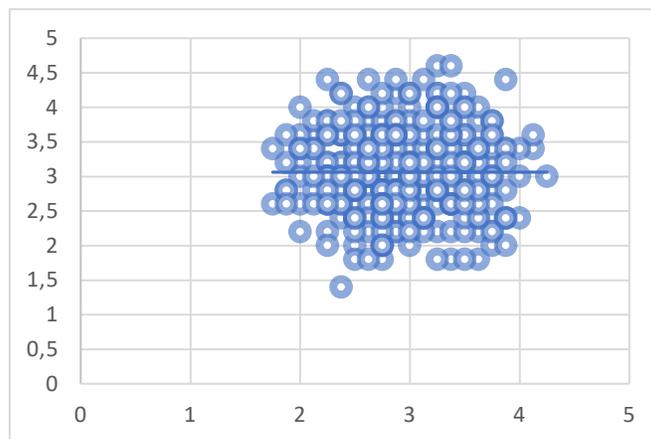
Provincia	Colocaciones (USD Millones)	Captaciones (USD Millones)	Relación
			Colocaciones /Captaciones
PICHINCHA	4.470	6.109	0,73
AZUAY	2.066	3.231	0,64
TUNGURAHUA	1.422	2.000	0,71
GUAYAS	1.012	897	1,13
COTOPAXI	948	862	1,10
IMBABURA	876	893	0,98
CHIMBORAZO	869	784	1,11
EL ORO	801	698	1,15
MANABI	748	593	1,26
LOJA	648	734	0,88

Nota. Información extraída del SEPS (2023).

En cuanto a la correlación de variables Fintech e Inversiones financieras estas se encuentran correlacionadas en un 0.88% positivo de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson cuyo objetivo es medir y examinar la relación estadística entre variables cuantitativas.

Figura 13.

Correlación de variables



Nota. Correlación entre las dos variables Fintech e Inversiones Financieras

Como se puede observar, se demuestra la relación de correlación que se obtuvo de las 326 empresas encuestadas, por lo tanto, se puede concluir que los resultados muestran una relación recíproca entre ellas defendiendo la idea de que existe una asociación entre las variables por lo que, a medida que aumenta el uso de las Fintech, aumenta las inversiones financieras.

Lo que indica la viabilidad de la investigación para realizar futuras investigaciones que permitan ampliar el estudio constante de las Fintech y su potencial para el crecimiento de las Pymes Comerciales de Guayaquil para que no dejen de emerger dentro del mercado donde se desarrollan.

4.5 CONCLUSIONES

La investigación ha proporcionado una visión integral del potencial disruptivo de las Fintech en el sector comercial de Guayaquil durante el periodo 2020-2022. Se ha evaluado cómo estas plataformas están transformando las inversiones de las Pymes, evidenciando su impacto en la dinámica financiera, concluyendo que las Fintech están introduciendo nuevos modelos de inversión, como el crowdfunding, el crowdlending y la tokenización de activos, que pueden ser especialmente atractivos para las Pymes. Estos

modelos pueden ofrecer opciones de financiamiento más flexibles y adaptadas a las necesidades específicas de cada empresa, así como oportunidades de inversión más accesibles para los pequeños inversionistas.

La percepción mayoritariamente positiva de los dueños de Pymes hacia las Fintech indica un reconocimiento claro de su potencial disruptivo. Sin embargo, se destaca la necesidad de educación para abordar lagunas de conocimiento y fomentar una adopción más informada y aunque existe un porcentaje bajo de Pymes que ha invertido en empresas Fintech, también se observa una oportunidad significativa para el crecimiento de las inversiones en este sector.

A pesar del potencial disruptivo, las Fintech también enfrentan desafíos regulatorios y de seguridad que deben abordarse para garantizar la confianza y la estabilidad del ecosistema financiero. Por lo que, es crucial establecer un marco regulatorio que se vaya ampliando en el tiempo siendo claro y actualizado que fomente la innovación mientras protege los intereses de los inversores y las empresas.

En términos generales, se presenta la necesidad de un enfoque integral para aprovechar al máximo el potencial de las Fintech en el sector comercial de Guayaquil. La combinación de educación, seguridad, alianzas estratégicas y estrategias personalizadas puede facilitar el camino para una mayor adopción y beneficio mutuo entre las Fintech y las Pymes.

Por lo tanto, es fundamental a través de ellas generar colaboraciones con instituciones financieras tradicionales, empresas tecnológicas y organismos gubernamentales para ampliar su alcance, mejorar sus servicios y fortalecer su posición en el mercado. Estas asociaciones pueden facilitar la integración de soluciones Fintech en el ecosistema financiero existente y promover la adopción generalizada de estas tecnologías.

4.6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BID. (7 de Junio de 2021). Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://www.iadb.org/es>

Buentriphub, (01 de diciembre de 2023) Radar de Fintech en Ecuador. <https://www.buentriphub.com/blog/2023/3/31/radar-tech-startup-180>.

Casares, A. (2019). Relevancia de las Fintech. Madrid: Pearson S.A.

CCAF, Banco Mundial y Foro Económico Mundial. The Global Covid-19 FinTech Market Rapid Assessment Report, Universidad de Cambridge, Grupo del Banco Mundial y Foro Económico Mundial. (2020).

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Panorama de las fintech. Principales desafíos y oportunidades para el Uruguay. N° 48 Montevideo.
- Fuentes F. (2019). Importancia de las inversiones. Madrid: Pearson S.A.
- Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores. (2017). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. Edison n° 4, segunda planta (28006 Madrid).
- Lino P. (2018). Estructura de las empresas Fintech en Sur America. Cali: Aguila S.A
- Lopez, H. (2020). Relevancia de las plataformas financieras. Barcelona: Ariel S.A.
- Lozada, A. (2019). Tecnicas e instrumentos de recoleccion de dactos. Barcelona: Ariel S.A.
- Maestre, R. J. (2022) Qué es el Fintech y por qué es el futuro de las finanzas. IEBS Digital School. <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>
- Muoz S. (2019). Atributos del sistema Fintech. Cali: Aguila S.A.
- Otero. (2019). Origen del termino Fintech. Barcelona: Ariel S.A.
- Pazmiño, M., Castañeda, J., Real, Y., Nivar, O. (2017) La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. c/ Edison n° 4, segunda planta 28006 Madrid.
- Sanchez S. (2019). Relevancia e importancia del sistemas Fentech. Buenos Aires: Paladios S.A.
- Tamayo, M., & Tamayo. (2019). "El Proceso de Investigación Científica". Mexico: LIMUSA, S.A. Recuperado el 25 de 09 de 2021, de <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
- Zambrano, F. (2019). El sistema Fintech en America Latina. Mexico: Mexico S.A.



ISBN: 978-9942-960-92-4



9 789942 960924