

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)	– 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)	– 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)	– 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>