



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA TRABAJO DE TITULACIÓN:

Análisis de la gestión de cobranzas en una administradora de círculo de compras en Guayaquil Ecuador, 2024.

AUTORA:

Rivas Vinuesa Madelaine Ruth

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe, Rivas Vinueza Madelaine Ruth** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 24 días del mes de enero del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Rivas Vinueza Madelaine Ruth

DECLARO QUE:

El trabajo **Análisis de la gestión de cobranzas en una administradora de círculo de compras en Guayaquil Ecuador, 2024**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 24 días del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Rivas Vinueza Madelaine Ruth



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Rivas Vinueza Madelaine Ruth**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Trabajo de titulación Magister en Administración de Empresas** titulado: **Análisis de la gestión de cobranzas en una administradora de círculo de compras en Guayaquil Ecuador, 2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 24 días del mes de enero del año 2025

LA AUTORA:

Rivas Vinueza Madelaine Ruth



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Trabajo Madelaine Rivas - 22 Octubre 2024

3% Textos sospechosos

- 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
- 2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 1% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Trabajo Madelaine Rivas - 22 Octubre 2024.pdf

ID del documento: 9da76300b0562c9b7ddd4226292903b86e457fe

Tamaño del documento original: 246,17 kB

Autores: []

Depositante: María del Carmen Lapo Maza

Fecha de depósito: 24/10/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 24/10/2024

Número de palabras: 6908

Número de caracteres: 46.076

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 doi.org https://doi.org/10.24050/rela.v21i41.1705	< 1%	<div style="background-color: #ccc; height: 10px; width: 100%;"></div>	 Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 revistapostgrado.ela.edu.co https://revistapostgrado.ela.edu.co/index.php/revista/article/view/1706	< 1%	<div style="background-color: #ccc; height: 10px; width: 100%;"></div>	 Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
2	 revistaveritica.unison.mx https://revistaveritica.unison.mx/index.php/tru/article/view/87	< 1%	<div style="background-color: #ccc; height: 10px; width: 100%;"></div>	 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	 doi.org https://doi.org/10.35261/r.v.1.v6i3.890	< 1%	<div style="background-color: #ccc; height: 10px; width: 100%;"></div>	 Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
4	 Documento de otro usuario <small>en.es</small> El documento proviene de otro grupo.	< 1%	<div style="background-color: #ccc; height: 10px; width: 100%;"></div>	 Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
5	 doi.org https://doi.org/10.37611/td_rcm.v7i4.7658	< 1%	<div style="background-color: #ccc; height: 10px; width: 100%;"></div>	 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuente ignorada Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Trabajo Madelaine Rivas - 14 Octubre 2024.pdf Trabajo Madelaine Rivas ... <small>en.es</small> El documento proviene de mi biblioteca de referencias.	80%	<div style="background-color: #ccc; height: 10px; width: 100%;"></div>	 Palabras idénticas: 89% (5674 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  <https://doi.org/10.46296/nc.v4i7.0022>
- 2  <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9263517.pdf>
- 3  <https://www.acuadonencifras.gob.ec/institucional/home/>
- 4  https://doi.org/https://raae.cedia.edu.ec/Record/ESPOCH_37987ef9933d2d599d37ef409b
- 5  <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6>

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, salud y fuerzas para continuar y nunca rendirme.

A mi hijo Rafael por otorgarme su tiempo y ser mi inspiración para poder culminar con éxito mi carrera de cuarto nivel.

A mis padres y abuelos que con paciencia, dedicación y amor han sabido guiar mis pasos en cada etapa de mi vida.

A mi querida Mgs. Lida Espinoza, por creer en mí y haberme dado la oportunidad para continuar con mi carrera universitaria. A mis profesores y tutores por haber impartido sus conocimientos y valores creando en mí conocimientos y bases sólidas para enfrentarme a cualquier reto y alcanzarlo con éxito.

Un agradecimiento especial a mi Ing. María Josefina Alcívar, PhD, por su paciencia y voluntad con un acompañamiento en todo el proceso y desarrollo de mi proyecto de titulación.

A mis compañeros y amigos, por su ánimo y compañía en los momentos de mayor desafío. Su apoyo y confianza me impulsaron a seguir adelante.

Finalmente, agradezco a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por su apertura, disposición y valiosa contribución para el desarrollo de este proyecto.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

Rivas Vinueza Madelaine Ruth

DEDICATORIA

A **JEHOVÁ**, mi todo.

A mi hijo Rafael, a mis padres Eduardo y Ruth y a mi hermano Michael por su infinito amor, quienes son el pilar fundamental y apoyo incondicional en mi vida y ejemplo a seguir; a mi abuela Isabel, que me cuida y guía desde del cielo.

A mi familia, por su constante apoyo y fe en mis capacidades, me han ayudado a motivarme para alcanzar este sueño.

A todas las personas que han creído en mí y han buscado siempre lo mejor para mí.

Esto es para ustedes.

Rivas Vinuesa Madelaine Ruth

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	1
Estado del arte	2
Círculo de compras	2
Cobranzas	3
Cartera vencida	4
Motivación del estudio	5
Objetivo central de la investigación	6
Método	6
Resultados	10
Caracterización de la cartera de clientes.....	12
Análisis de la cartera.....	14
Castigos e incentivos	19
Conclusiones	19
Recomendación.....	20
Referencias.....	21

Introducción

En el contexto mundial, la gestión de cobranzas ha demostrado ser un componente crucial para la estabilidad financiera de las empresas, especialmente a la luz de las recientes fluctuaciones económicas. Según un informe de la Asociación de Profesionales de Crédito y Cobranza (ACA), se estima que las deudas incobrables representan aproximadamente el 5% de las pérdidas anuales para las empresas a nivel global, lo cual resalta la importancia de estrategias eficaces de cobranza. Además, el Banco Mundial destaca que las empresas que implementan procesos de cobranza estructurados y efectivos pueden mejorar su flujo de caja hasta en un 30%, lo que es esencial para mantener la liquidez y financiar operaciones diarias (Méndez et al., 2020).

En Latinoamérica, la situación es un reto dado a la diversidad de regulaciones y la variación financiera que existe. De acuerdo con la Comisión Económica enfocada a América Latina y el Caribe (CEPAL, 2024), las tasas de impago dentro de la región se han incrementado aproximadamente en un 10% durante los últimos años, lo cual ha motivado a las corporaciones a que incorporen modelos que sean de cobranza más intensos y avanzados tecnológicamente. A más de ello, una investigación de la Federación de América Latina de los Bancos (FELABAN) señala que alrededor del 20% de las deudas que se mantienen en la región son tarea complicada para recuperar dado a que no existen datos confiables y métodos de gestión de créditos deficientes (Vélez y Pazmiño, 2022).

A nivel nacional, el mecanismo de cobranza en los administrados de círculos de adquisiciones indica desafíos y únicas oportunidades. El INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos señala un reporte del cual el índice de morosidad en el área comercial ha conseguido el 12% durante el 2023, lo cual establece el requerimiento en alza de mecanismos de cobranza eficaces (ECUADOR INEC, 2023). Las corporaciones de Ecuador, sobre todo en los centros comerciales como en la ciudad de Guayaquil, están comenzando a incorporar tecnologías de análisis de datos y de métodos automatizados para optimizar la eficiencia de cobranzas, disminuyendo de esta manera

la cartera vencida y optimizando las relaciones que existe con los clientes (Álvarez y Alfonso, 2021).

Este estudio acerca de la gestión de cobranzas en una administradora de círculo de adquisiciones en la ciudad de Guayaquil pretende abordar estos retos a través de evaluaciones de estrategias modernas y la aplicación de optimizaciones potenciales. Al analizar las prácticas tales como el interés de mora, los incentivos por el pronto pago y el administrativo seguimiento, se pretende entender de mejor forma como estos mecanismos pueden mejorar el procedimiento de cobranza y aportar a una sustentabilidad económica de la institución.

Al centrarse en la situación específica de Guayaquil, este estudio no solo pretende evaluar la eficacia de las prácticas de cobranza existentes, sino también identificar oportunidades de innovación que puedan ser aplicables a nivel local y regional. Este enfoque es crucial, considerando que las dinámicas del mercado ecuatoriano pueden diferir significativamente de otras regiones, requiriendo soluciones personalizadas que reflejen las necesidades y comportamientos específicos de los clientes locales (Montalvo et al., 2020).

De manera final, esta evaluación detallada y contextual brindará una base fuerte para futuros estudios y desarrollos en el área de cobranzas, en Ecuador y en América Latina. Al determinar claramente entre los métodos de cobranza y el rendimiento económico de las corporaciones, esta investigación brindará importantes puntos de vista para académicos y profesionales los mismos que son interesados en mejorar las funciones económicas en los medios corporativos financieros, mismos que son competitivos y volátiles.

Estado del arte

Círculo de compras

En el artículo de “Manejo de Compras como estrategia de competencia de las empresas” busca tanto las tácticas eficientes en el manejo de compras las mismas que pueden ser una ventaja de competencia relevante para las corporaciones. El objetivo de

este estudio es evidenciar que un manejo de compras bien moldeado y alineado de manera estratégica con los propósitos corporativos pueden aportar de forma importante a que la misma tenga sostenibilidad y éxito. Esta perspectiva se enfoca en la mejora de los procedimientos de compra los mismos que pueden disminuir costes, optimizar las relaciones con los proveedores y como último punto brindar un valor mejor al consumidor final (Méndez et al., 2020).

En el aspecto del círculo de compras, como el estudiado en la investigación acerca de la gestión de cobranzas en administración de círculo de compras en la ciudad de Guayaquil, los descubrimientos del artículos son importantes (Espinoza et al., 2024). Los círculos de compras, que integran la demanda para conseguir precios más optimizados y condiciones de proveedores, se pueden beneficiar grandemente de mecanismos de adquisiciones correctamente implementadas (Rizzo et al., 2024). La investigación destaca que al optimizar la gestión de compras, los círculos pueden no solamente mejorar los recursos económicos mediante una óptima negociación y disminución de costes, sino que también optimizar la eficiencia de cobranzas cuando se aseguren transparentes transacciones y convenios más sólidos con los proveedores, lo cual disminuye la posibilidad de inconvenientes y optimiza la fluidez de caja (Zúñiga y Jiménez, 2024).

Cobranzas

El artículo "Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador" se enfoca en describir y evaluar las estrategias de gestión de cobranzas en Marcimex durante la crisis económica exacerbada por la pandemia de COVID 19. El objetivo del estudio es entender cómo se adaptaron y manejaron las cobranzas en un contexto de crisis, utilizando un enfoque descriptivo y un diseño de campo. Los hallazgos principales indican que las estrategias de cobranza implementadas fueron en gran parte empíricas y tradicionales, centradas en enfoques preventivos. (Villena y Guerrero, 2021).

Por otra parte, el artículo “Estrategias para optimizar la gestión de cuentas para cobrar en la corporación particular usando COSO III, Lima 2022”, estudia de como la aplicación del marco de COSO III puede mejorar el gestionar las cuentas para cobrar en una unidad educativa en Lima. La investigación se plantea reconocer los inconvenientes que hay en la actual gestión de cuentas por cobrar e implementar las directrices de COSO III para plantear concretas optimizaciones. Se plantea, usualmente las investigaciones que implementan COSO III buscan reforzar los internos controles y optimizar la eficacia operativa en la gestión económica, concluyendo que tales estrategias consiguen disminuir de forma importante la morosidad, mejorando la recaudación, lo cual es recomendando el requerir optimizar y digitalizar tales procesos para incrementar su eficiencia (Pariona, 2022).

Los dos estudios son importantes para entender la forma en la cual distintos enfoques del método de cobranza se pueden incorporar en diferentes aspectos geográficos y económicos, brindando valiosos puntos de vista para cualquier empresa que pretenda optimizar su eficacia en el manejo de cobranza en tiempos de inestabilidad financiera o de crisis.

Cartera vencida

En el artículo “Mecanismos de gestión de control para recuperar cartera vencida en pymes manufactureras como consecuencia de la pandemia del COVID-19” enfocado en abordar retos que afrontaron pequeñas y medianas corporaciones manufactureras en la pandemia, sobre todo en términos de aumento en la cartera vencida. El objetivo de esta investigación es reconocer y evaluar efectivas estrategias del manejo de control que tales corporaciones pueden incorporar y evaluar estrategias eficientes del manejo de control que dichas empresas pueden incorporar para la optimización de créditos impagos. Los hallazgos señalan que la incorporación de controles que sean más estrictos y la rápida incorporación a las variaciones financieras son fundamentales para optimizar la cartera vencida. Se destaca el requerir incorporar digitales tecnologías y la automatización en

los procedimientos de cobranza para afrontar eficientemente los desafíos que la crisis sanitaria impuso (Corozo y Rivera, 2022).

Por otra parte, el artículo “Análisis de la cartera de créditos para establecer la incidencia que posee en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Limitada, Riobamba, Provincia de Chimborazo periodo 2018-2020” investiga acerca de la forma de gestionar la cartera de créditos, y como ésta incide en la rentabilidad de la entidad de ahorro y crédito. La investigación pretende determinar la relación que tiene la cooperativa, orientado en los mecanismos de análisis de crédito y en las incorporadas políticas de cobranza en el lapso establecido. Los más relevantes resultados indican que un apropiado análisis de créditos y una gestión eficiente de las cobranzas influye de forma positiva en la rentabilidad de la institución, lo cual hace énfasis en crear mecanismos de cobranza eficaces para reducir la cartera vencida y mejorar los rendimientos financieros de la institución (Vallejo, 2023).

Los dos estudios indican lo fundamental de un manejo eficiente de la cartera vencida, sobre todo en los tiempos de crisis financiera y brindan valiosos aspectos para empresas que pretenden reforzar sus procedimientos económicos en medios desafiantes.

Motivación del estudio

El inconveniente central de este estudio se basa en requerir evaluar y mejorar la gestión de cobranzas en una administradora de círculo de adquisiciones en la ciudad de Guayaquil, sobre todo en desafíos que se han generado en el ámbito de variaciones financieras. Los círculos de compras que funcionan en base al principio de agrupar demanda para comprar bienes a valores más accesibles, dependen de una gestión eficiente de cobranzas para que se mantenga una fluidez económica y operaciones. No obstante, los métodos de cobranza ineficientes pueden llevar en gran medida a que se acumule una cartera vencida, lo cual perjudica la liquidez y limitando la capacidad del círculo para que se cumplan con los compromisos de adquisición y de función.

Las causas de este inconveniente son multifacéticas y tienen como base desde la ausencia de políticas de crédito apropiadamente establecidas e implementadas, pasando

por métodos de seguimiento de deudas ineficaces, hasta una insuficiente comunicación que va entre la administración de círculo y los órganos del mismo. Dichas deficiencias pueden crearse en el no tener recursos tecnológicos apropiados para el seguimiento y el manejo de cartera, así mismo como la carencia de estrategias incorporados a rápidas variaciones en el medio financiero. La ausencia de capacitación del personal encargado de cobranzas y el no tener un marco legal funcional para el manejo de impagos también aportan a que el problema sea más grande.

Las repercusiones de una mala gestión de cobranzas se extienden más allá del solo hecho de acumular deudas, estas afectan de forma directa a una sostenibilidad del modelo del negocio de compras. La falta de fondos apropiados puede llevar a una reducción de la capacidad de negociar con proveedores, lo cual afecta de manera negativa las relaciones con los clientes y reducir la capacidad de inversión y de expandir el círculo. Por largo plazo, esto puede conllevar a que se comprometa lo viable del círculo de compras, lo cual conlleva a un círculo vicioso de disminución de membresía y compras.

Objetivo central de la investigación

En base a estos retos, la investigación tiene como objetivo general optimizar la comprensión y la eficiencia de gestionar las cobranzas en la administración del círculo de compras. Los objetivos específicos incorporan el desarrollar un marco objetivo fuerte que rijan la gestión de cobranzas, la detallada caracterización de la cartera de clientes, la evaluación absoluta de la cartera vencida y el análisis de estrategias de castigos y de motivación existentes. Esta investigación se efectúa en Guayaquil, un hub financiero vital de Ecuador, en el cual las fluctuaciones económicas y comerciales se señalan ya sea como únicas oportunidades o retos importantes para gestionar la cobranza, sobre todo en estructuras de colaboración como círculos de compras.

Método

El tipo de estudio efectuado para el estudio denominado “Análisis de la gestión de cobranzas en una administradora de círculos de adquisiciones en la ciudad de Guayaquil,

Ecuador, 2024, está compuesto por naturaliza mixta, lo cual fusiona los enfoques cualitativos y los cuantitativos junto con un diseño descriptivo y analítico. Dicho enfoque posibilita el no solamente un entendimiento más profundo de las percepciones y de las prácticas acerca de la gestión de cobranzas mediante mecanismos cualitativos, sino que así mismo el análisis cuantitativo de los datos numéricos asociados con la cartera vencida, lo cual brinda una facilidad de análisis integral de las actuales estrategias y la efectividad de las mismas. La investigación se enfocó sobre todo en analizar y describir las actuales estrategias de cobranzas usando análisis documentales y entrevistas para poder percibir las experiencias y percepciones de quienes están involucrados en dichos métodos. Luego de aquello se aplicó un componente cuantitativo, analizando datos numéricos de cartera vencida enfocado en reconocer patrones, áreas que se deben de mejorar y fortalezas, lo cual es crucial para plantear mejores prácticas y que éstas sean eficaces.

En el análisis documental se incluyó la revisión de registros financieros internos, como estados de cuentas y reportes de cartera vencida, así como las políticas y procedimientos de cobranzas vigentes en la administradora. También se investigaron los contratos y acuerdos con clientes relacionados con los términos de pago, junto con informes de rendimiento histórico sobre la gestión de cobranzas. Además, se revisaron estudios previos y comparativos de otras empresas del sector, y se analizaron las normativas legales locales que regulan las cobranzas y los derechos de acreedores y deudores, para garantizar un enfoque integral en la evaluación de los procesos actuales y las propuestas de mejora.

Un modelo analítico y descriptivo en el estudio hace referencia a una metodología usada para visualizar y que se describa el comportamiento de un sujeto sin que incide en éste de ninguna forma (Vizcaíno et al., 2023). El principal propósito de esta clase de diseño es que se describan propiedades específicas o comportamientos en una población de estudio de forma concreta y sistemática. En el punto del análisis descriptivo, los autores recolectan y evalúan los datos para poder interpretar las actuales condiciones,

reconociendo patrones que puedan salir en los datos señalados (Guamán et al., 2021). El componente analítico está enfocado en interpretar y entender estos patrones, determinando causas, correlaciones y posibles repercusiones en el medio específico de la investigación. Este estudio no solo va a ayudar a entender lo que está pasando, sino que también explora las causas del porqué pasa de tal forma, brindando una fuerte base para el desarrollo de futuras estrategias y conocimientos.

Implementado a la investigación “Gestión de cobranzas dentro de una administrado de circulo de compras en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, el diseño descriptivo y el analítico posibilita que el investigador pueda documentar de forma eficiente las actuales prácticas de mecanismo de cobranza en la empresa. A través de la utilización de estructuradas entrevistas y observaciones, se pueden recolectar específicos datos acerca de cómo se están realizando los procedimientos de cobranza, cuáles son las estrategias que se están implementando y de qué manera dichas estrategias perjudican la funcionalidad eficaz de la corporación. Al describir tales aspectos, la investigación brinda una perspectiva más clara de las actuales funciones y las zonas que necesitan de atención para mejorar.

Por otra parte, el indicador analítico del diseño de estudio posibilita al investigador que fuera más allá de solamente la descripción, lo cual ayuda a interpretar los datos para comprender los motivos detrás de la eficiencia o ineficacia de estrategias de existentes cobranzas. Aquello puede incorporar la evaluación de como los mecanismos de cobranzas perjudican la cartera vencida, la relación que hay entre las prácticas de cobranzas y satisfacción de clientes, cómo es que las medidas de prevención pueden disminuir la morosidad. En conclusión, dicho enfoque metodológico, no solamente esclarece lo que está sucediendo en la administradora de compras, sino que también brinda componentes del porqué pasa, lo cual facilita formular recomendaciones que se basan en evidencias para mejorar el método de cobranzas en un futuro.

En lo que respecta a los métodos de recopilación de datos, se usó sobre todo a la entrevista como principal mecanismo. Las entrevistas han sido estructuradas con abiertas

preguntas, las mismas que se han diseñado para extraer información puntual acerca del proceso de Gestión de cobranzas, las estrategias usadas, y las experiencia y opiniones de quienes manejan este departamento. Dichas entrevistas han sido implementadas a un grupo de personas específicas de participantes el cual incluye al jefe de cobranzas y a tres asesores de esta área, los mismos que por lo menos tienen dos años de experiencia en el manejo de cobranzas en la empresa, lo cual garantiza que los datos recopilados sean importantes y vengan de fuentes fidedignas.

Los participantes se seleccionaron puntualmente debido a que se encuentran involucrados directamente y en la experiencia en la parte de cobranzas. El seleccionar estos participantes es en donde se asegura que la información recogida sea rica en profundidad y en contexto, posibilitando un detallado análisis de actuales cobranzas, como se visualiza en la tabla 1

Tabla 1. Participantes

Participante	Cargo	Formación Académica	Experiencia en Gestión de Cobranzas
Participante 1	Jefe de Cobranzas	Tercer nivel	2 años
Participante 2	Asesor de Cobranzas	Tercer nivel	2 años
Participante 3	Asesor de Cobranzas	Tercer nivel	2 años
Participante 4	Asesor de Cobranzas	Tercer nivel	2 años

Fuente Círculos de compras de Guayaquil Ecuador

El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo mediante entrevistas personales realizadas en las oficinas de la administradora de círculo de compras en Guayaquil y Quito.

Las entrevistas se han planificados y realización por el año del 2024 en un transcurso de 6 meses, lo cual ha facilitado una directa y personalizada interacción la cual posibilitó una detallada exploración de cada asunto a tratar. Luego de la recopilación, los datos se han recolectado, interpretados y analizados para poder reconocer, tendencias, patrones y áreas puntuales de interés. Dicha evaluación fue fundamental para desarrollar un

entendimiento integral de la actual situación sobre el manejo de cobranza y para crear recomendaciones puntuales enfocadas a optimizar la eficacia y eficiencia de estrategias de cobranza en la empresa.

Resultados

Resultados de entrevistas

Tabla 2. Resultados de entrevistas

Pregunta	Entrevistado 1 (Jefe de Cobranzas, Quito)	Entrevistado 2 (Asesor de Cobranzas, Guayaquil)	Entrevistado 3 (Asesor de Cobranzas, Quito)	Entrevistado 4 (Asesor de Cobranzas, Guayaquil)
1. Describa el actual proceso de cobranzas	Comprende dos segmentos, la cartera del suscriptor y la de adjudicados, con gestión desde el primer día.	Inicia con el análisis del tipo de cliente, contacto por teléfono, y actualización de la información en sistema.	Verificación del estado de cuentas y gestión por llamada al cliente para acuerdo de pago.	Similar al Entrevistado 1, con énfasis en campañas preventivas e informativas.
2. ¿La gestión de cobranzas es eficiente?	Sí, por la buena recaudación inicial y gestión de recupero.	Sí, gracias a la centralización y segmentación efectiva de la base de clientes.	Sí, por seguimiento insistente y mejora en la recaudación de junio.	Sí, por la buena recaudación en los primeros días del mes.
3. Caracterización de la cartera de clientes	Diversos tramos según días de retraso en el pago.	Similar al Entrevistado 1, con clasificación por días de retraso.	Igual que los anteriores, segmentación por días de retraso.	Similar a los demás, con tramos por días de retraso.
4. Tiempos promedios de cobro a clientes	21% recuperación al día 7, 40% en 20 días para adjudicados; 10% y 50% para suscriptores.	20 días en promedio, con pagos estipulados entre el 1 y el 20 de cada mes.	20 días en promedio, con estrategias de acuerdo de pago.	Similar al Entrevistado 1, con índices históricos de recuperación.
5. Análisis de la cartera vencida	Riesgo por no analizar el récord crediticio al ingresar clientes.	Gestión centralizada en cartera con más días vencidos, incluyendo posibilidad de embargo.	Incremento de valores pendientes refleja problemas macroeconómicos.	Similar al Entrevistado 1, riesgo por no analizar antecedentes crediticios.

Pregunta	Entrevistado 1 (Jefe de Cobranzas, Quito)	Entrevistado 2 (Asesor de Cobranzas, Guayaquil)	Entrevistado 3 (Asesor de Cobranzas, Quito)	Entrevistado 4 (Asesor de Cobranzas, Guayaquil)
6. Opciones de refinanciamiento de la deuda	Subrogación y reactivación del plan con condiciones renegociadas.	Similar al Entrevistado 1, con subrogación y reactivación del plan.	Similar a los demás, con reestructuración bajo nuevas condiciones.	Igual que los otros, con subrogación y reestructuración de deuda.
7. Áreas relacionadas con el departamento de cobranzas	Servicio al cliente, contabilidad, adjudicaciones.	Igual que el Entrevistado 1.	Servicio al cliente, adjudicaciones, contabilidad.	Igual que los anteriores.
8. Área con más interacción	Servicio al cliente, para gestionar requerimientos de clientes.	Igual que el Entrevistado 1.	Similar a los demás, mayor interacción con servicio al cliente.	Igual que los otros, con servicio al cliente.
9. Área con deficiencia de comunicación	Sistemas, por no ser parte directa de la empresa y tener altos tiempos de espera.	Igual que el Entrevistado 1.	Similar a los otros, problemas con el área de sistemas.	Igual que los demás, problemas con sistemas.
10. Habilidades para la gestión de cobranzas	Paciencia, buen léxico, capacidad de negociación, empatía.	Paciencia, habilidades de comunicación, persistencia, conocimiento del sistema de cobranza.	Escucha activa, paciencia y concentración.	Paciencia, buen léxico, capacidad de negociación, empatía.
11. Propuestas para una gestión de cobranzas exitosa	Generar confianza con el cliente, mantener buena relación, optimizar recursos.	Implementar un sistema para Call Center para seguimiento constante, mejorar la base de datos.	Mejorar comunicación interna, uso de tecnología avanzada, seguimiento continuo.	Generar confianza con el cliente, mantener buena relación, optimizar recursos.

Fuente Círculos de compras de Guayaquil – Ecuador

Como se visualiza en la tabla 2, los resultados de las entrevistas efectuadas a los distintos trabajadores de la administradora de círculos de compras en la ciudad de Guayaquil denotan algunas áreas de oportunidad para optimizar las cobranzas. Los entrevistados revelan una estructura bien establecida de los procedimientos de cobro, con un apropiado fraccionamiento de la cartera de clientes de acuerdo al tiempo que se

han retrasado en los pagos. No obstante, todos están de acuerdo en que hay deficiencias importantes en la comunicación con el departamento de sistemas, lo que retrasa la validación y el proceso de pagos y perjudica a la eficiencia de cobranzas. Las destrezas cruciales para el personal incorporan paciencia, léxico fluido, capacidad de negociar y empatía, esto establece que la interacción personal con los clientes es esencial para que las deudas sean recuperadas con éxito.

Tales observaciones indican el requerir rápidamente aplicar un manejo de Call Center que no solamente automatice el seguimiento y el mecanismo de clientes morosos, sino que así mismo facilite una comunicación eficiente y pertinente entre los distintos departamentos de la organización. El sistema de Call Center centralizado posibilita una evaluación permanente de las cuentas, las actualizaciones en el tiempo real de la información del cliente y la rápida solución asociadas con los pagos. A más de la aplicación de este método puede incorporar funciones de análisis de datos que brinden los gestores de cobranzas detallada información acerca del comportamiento de pago de clientes, posibilitando de esta manera una personalización de mecanismos de cobranzas y optimización de recuperación de deudas. En términos definitivos, el Call Center incorporado no solamente va a mejorar la gestión de cobro, sino que refuerza las relaciones con los clientes al permitir un servicio más eficaz y ágil.

Caracterización de la cartera de clientes

La cartera de clientes de la administradora de círculo de compras se clasifica en diferentes categorías según el estado y la naturaleza de su relación contractual y financiera con la empresa. Estas categorías ayudan a la empresa a gestionar sus interacciones y estrategias de cobranza de manera más efectiva.

- Suscriptor: a mencionada categoría incorpora a nuevos clientes que recién ingresan al sistema. Dichos clientes se encuentran en la fase inicial de gestión con la administradora y usualmente se encuentran el proceso de cumplir con los requerimientos para que su contrato se active de ahorro programado. Durante esta fase, la corporación tiene que enfocarse en educar a los

suscriptores acerca de los términos del servicio y que se asegure que entiendan totalmente de sus derechos y obligaciones.

- Suscriptor adjudicado: hace referencia a los clientes que han sido últimamente adjudicados en el método de compra de ahorro que se ha programado luego de su activación de contrato. Tales clientes han salido favorecidos con la adjudicación de un bien en común, pero tienen que completar algunos procedimientos administrativos o de pago antes de percibir la entrega en físico. Es importante que la corporación tenga una clara y permanente comunicación para guiar a dichos clientes mediante finales pasos a adquirir el bien.
- Adjudicados: son los clientes que eficientemente recibe el bien y se encuentran en el proceso actual de pagar las restante cuotas hasta que se complete el valor total del bien. Para dichos clientes, es crucial que se asegure que se siga cumpliendo con los pagos mensualmente, usando métodos de recordatorio y de regular seguimiento para prevenir caer en mora.
- Reestructurado: la categoría tiene a los clientes adjudicados que han afrontado dificultades económicas, lo cual ha llevado a un incumplimiento de cinco o de más cuotas. Ante esta incapacidad de seguir con el plan original de pagos, se inclinan por refinanciar la deuda. Dicho procedimiento es importante para prevenir que los mencionados casos se vuelvan legales. Lo cual implica más costo ya sea para la institución como el cliente. La corporación requiere de trabajo estrecho con los clientes para crear un plan nuevo de negocios que sea sostenible y realista de acuerdo a sus actuales capacidades financieras.

Tabla 3. Caracterización

Categoría de Cliente	Descripción
Suscriptor	Clientes nuevos que han ingresado al sistema y están en la fase inicial de su relación con la administradora. Aún no han activado su contrato de ahorro programado y están en proceso de cumplir con los requisitos necesarios.

Suscriptor	Clientes que recién han ingresado al sistema de compra de ahorro programado
Adjudicados	después de la activación de su contrato y han sido favorecidos con la adjudicación de un bien, pero deben completar procesos adicionales para la entrega del mismo.
Adjudicados	Clientes que recibieron el bien y siguen efectuando sus pagos mensuales hasta que se complete totalmente el bien. Tales clientes ya se encuentran disfrutando del sistema de ahorro programado.
Reestructurado	Clientes que no han pagado por 5 o por más cuotas y afrontan dificultades económicas, lo cual conlleva a que reestructuren su deuda para que procesos judiciales sean evitados y que su plan de pago sea ajustado a su situación financiera. Clientes que recibieron el bien y siguen efectuando sus pagos mensuales hasta que se complete totalmente el bien. Tales clientes ya se encuentran disfrutando del sistema de ahorro programado.

Fuente Círculos de compras de Guayaquil Ecuador

Como se observa en la tabla 3, gestionar efectivamente estas diferentes categorías de la cartera de clientes permite a la administradora no solo mejorar la eficiencia de sus operaciones de cobranza, sino también fortalecer la relación con sus clientes, adaptándose a sus necesidades y circunstancias particulares para mantener una base de clientes sólida y satisfecha.

Análisis de la cartera

La información numérica que se ha presentado en este estudio acerca del método de cobranza en una administradora de círculo de adquisición en la ciudad de Guayaquil viene de una recolección de datos operacional internos del círculo de adquisiciones en mención. Este contexto incorpora detalles puntuales acerca de la cartera vencida, modelos de pago y las estadísticas de rendimiento económico acumulados por un largo lapso en investigación. Tales datos se han recopilado de manera directa los registros económicos internos de la corporación, los cuales aseguran una precisa y actualizada representación de su situación económica.

Dicha fuente secundaria es usada para efectuar análisis cuantitativos y descriptivos, brindando una base sólida para evaluar la eficiencia de métodos de cobranza aplicados y

para reconocer las zonas que se deben optimizar. La credibilidad de información se refuerza por el hecho que viene de manera directa de internos registros, mismos que se mantienen regularmente por la administradora, evidenciado de esta manera los cambios en la gestión de cobro en el medio específico del ámbito ecuatoriano. Dicha clase de datos es crucial para efectuar comparaciones temporales y analizar la repercusión de internas políticas acerca de la gestión de cobranzas y del bienestar económico de la corporación.

Tabla 4. Cartera al corte de primera semana de Mayo x categoría de cliente

Adjudicados	1236	69,70%
No Vencido	388	21,90%
1 a 30	326	18,41%
31 a 60	101	5,69%
61 a 90	60	3,37%
91 a 120	39	2,19%
121 a 180	64	3,60%
> 181	258	14,54%
Reestructurado	166	28,34%
No vencido	20	1,1%
1 a 30	17	94,00%
31 a 60	26	1,45%
61 a 90	12	65,00%
91 a 120	12	65,00%
121 a 180	10	54,00%
> 181	69	3,89%
Suscriptor	352	19,68%
No vencido	177	9,95%
1 a 30	113	6,34%
31 a 60	23	1,29%
61 a 90	39	2,10%
Suscriptor Adjudicado	16	0,90%
No vencido	7	0,40%
1 a 30	9	0,50%

Fuente Círculos de compras de Guayaquil Ecuador

Dentro de la tabla visualizada se encuentra desglosada la cartera de clientes que forma parte de un círculo de compras en la ciudad de Guayaquil, la misma que se encuentra clasificada en diferentes categorías de acuerdo a la forma de pago y su estado,

además la clase de cliente que es. Empieza señalando a los clientes “adjudicados” los cuales suman 1236, que se encuentran representados en un 69.70% de la cartera. Tales clientes recibieron los bienes y están al día en los pagos, esto quiere decir que pagan sus cuotas mensualmente. En este grupo, una gran parte, es decir el 21.90% se encuentran al día, lo que indica una salud económica de una parte importante de los clientes adjudicados. No obstante, esta tabla así mismo señala una segmentación alarmante de deudas que va creciendo desde hace días, mismos que van de 1-30 o de más de 181 días, esto está representado en un 14.54% de casos, lo que indica significativos riesgos de falta de cobro.

Distinto a la categoría de “Reestructurado” evidencia un aspecto más complejo, mismo que tiene un total de 166 cliente, con un alto porcentaje inusualmente del 283.34% lo cual puede señalar un error en datos o una incorrecta interpretación del porcentaje. Tales clientes han mantenido inconvenientes de pago, a tal punto que tienen que reestructurar las deudas que mantienen.

En este grupo, los datos, evidencian varias distribuciones en los retrasos de pagos, junto con una minoría que se mantiene al día en los mismos y la mayoría de estos están separados en distintas formas de morosidad, lo cual destaca lo crucial que es darle un seguimiento fuerte y eficientes estrategias para que esta categoría de alto riesgo sea manejada eficazmente.

Adicional a ello, la categoría “Suscriptor”, misma que incorpora a clientes nuevos que todavía no se le han adjudicado bienes, tiene 352 personas, lo cual es proporcional a 19.68%. Dicho grupo de personas tiene una considerable proporción de cuentas “No vencido”, misma que se representa en el 10%, aquello es positivo, pero así mismo evidencia que existen niveles de mora que van en aumento conforme los días de retraso pasan, con cifras que van destacando el requerir de intervenciones para evitar que sus cuentas entren en un deterioro.

La categoría “Suscriptor adjudicado” está como el grupo final y hace referencia a clientes que recién se han adjudicado, que todavía se encuentran en el proceso para

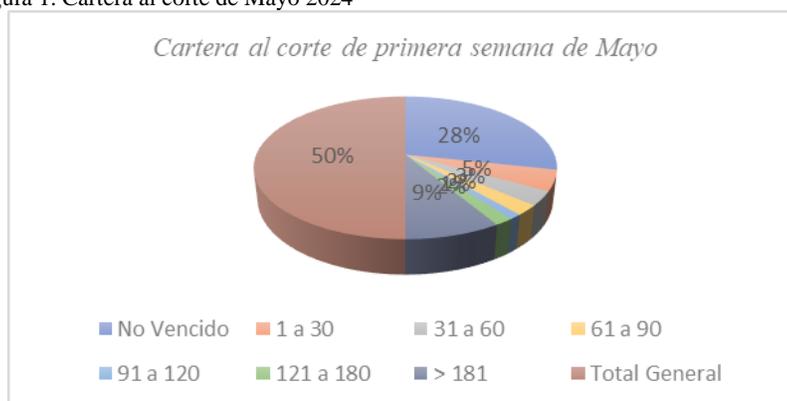
recibir bienes, esta es la más pequeña de todas, solamente tiene 16 clientes, lo cual se encuentra representado con menos del 1%. El grupo en mención mantiene una proporción buena de cuentas que no se han vencido, pero que todavía enfrenta retos con pagos que han tenido retrasos de 1-30 días. La interpretación de la tabla evidencia un requerimiento claro de métodos de cobranza diferenciados y eficaces estrategias que sean acorde a la categoría del cliente, junto con un énfasis particular para prevenir entrar en mora, adicionando la efectiva gestión de cuentas que se han reestructurado para que la salud económica de la administradora de círculo de compras se encuentre asegurada.

Tabla 5. Cartera al corte de primera semana de Mayo

Situación	Cantidad	Porcentaje	Suma de monto vencido
No Vencido	1022	56,78%	\$
1 a 30	168	9,33%	\$ 51.203,16
31 a 60	115	6,38%	\$ 80.594,98
61 a 90	82	4,56%	\$ 93.067,57
91 a 120	41	2,28%	\$ 57.245,94
121 a 180	61	3,39%	\$ 116.026,94
> 181	311	17,28%	\$ 2.190.771,63
Total General	1800	100,00%	\$ 2.588.910,22

Fuente Círculos de compras de Guayaquil – Ecuador

Figura 1. Cartera al corte de Mayo 2024



Fuente Círculos de compras de Guayaquil – Ecuador

Los datos observados en la tabla 5 y la figura 1, ofrece una perspectiva detallada de la situación de la cartera de cobranzas en una administradora de círculo de compras en Guayaquil, desglosando los diferentes estados de morosidad de los clientes y los montos asociados con cada categoría. La categoría "No Vencido" representa el 56,78% de la

cartera total, con 1022 clientes que están al día en sus pagos, lo que indica que más de la mitad de la base de clientes maneja sus obligaciones financieras de manera efectiva, sin montos vencidos acumulados. Este es un signo positivo que muestra la eficacia de las políticas de cobranza inicial y la capacidad de los clientes para cumplir con sus compromisos financieros en los plazos acordados.

Conforme se avanza a los niveles de mora, se denota que el grupo de 1-30 días tiene 168 clientes, cantidad representada en 9.33% de la cartera, la cantidad vencida de esta acumula un \$51,203.16. Tales valores señalan retos en el flujo de caja de clientes y menores retrasos en los pagos. Conforme el plazo de vencimiento se incrementa de 31-60 día y después de 61-90 días, no solamente se reduce la cantidad de clientes de cada una de las categorías, sino que así mismo se incrementa el valor vencido, lo que sugiere los inconvenientes que existen en el pago y que estos se agrandan y sean valores complejos de recuperar a medida que el tiempo avanza.

Las clases de morosidad son de 91-120 días y de 121-180 días lo que denota una reducción estimada de clientes, pero así mismo un incremento importante en los valores vencidos, sobre todo en el rango que va de 121-180 en la que 61 clientes mantienen un valor vencido de \$116,026.94. La tendencia es alarmante porque establece que los menores montos de mora son más complejos de recuperar y de controlar, por otra parte, los más grandes se van acumulando conforme se extienden los plazos de vencimiento, aquello complica las estrategias de recuperación.

A manera de conclusión, la categoría "> 181 evidencia una situación más crítica, la cual es 311 clientes mismos que conforman el 17.28% de la cartera con un alarmante monto vencido de \$2,190,771.63. Tal grupo de la cartera representa el más grande reto para la administradora, dado a que la acumulación significativa de deudas por largo plazo indica estructurales inconvenientes en el manejo de cobranzas o en la capacidad que existe de pago a los clientes. La total suma de montos vencidos va más allá del \$2,588,910.22 en la cartera completa indica lo crítico de aplicar métodos de cobranza

más efectivos y probablemente más agresivos para reducir el riesgo y optimizar la salud económica de la administrados del círculo de adquisición en Guayaquil.

Castigos e incentivos

En la investigación acerca de la gestión de cobro en una administradora de círculo de compras, se indicaron dos principales clases de estrategias: los incentivos y los castigos.

Castigos:

- Intereses por mora: Se aplican tarifas adicionales a las cuentas por cada día de retraso en el pago.
- Reportes a burós de crédito: los pagos que sean incumplidos se los reporta, lo cual perjudica al cliente en su clasificación crediticia
- Acciones legales: para recuperar deudas como última herramienta se comienzan procesos legales

Incentivos:

- Descuentos por anticipado pago: se brindan descuentos a quienes antes de la fecha de vencimiento paguen sus deudas.
- Flexibilidad de pagos: se ajustan a los planes de pago para clientes que tienen dificultades, previniendo la morosidad.
- Programas de reconocimientos y lealtad: se brindan reconocimientos y beneficios a los clientes que cuenten que un buen historial de pago.

Dichas estrategias se encuentran diseñadas para generar un cumplimiento de pagos y se gestione eficientemente la morosidad, incorporándose ya sea las necesidades de la corporación como la de clientes.

Conclusiones

En el análisis del método de cobranzas en una administradora del círculo de compras en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, ha posibilitado entender detalladamente las estrategias y los procedimientos usados en la recuperación de las deudas. Los resultados que se han conseguido señalan que, si bien existen procesos bien establecidos y un claro

fraccionamiento de la cartera de clientes de acuerdo al tiempo de retraso, existen importantes deficiencias en la comunicación interna y en la utilidad de la tecnología para mejorar el manejo de cobranzas. Tales deficiencias perjudican la eficacia de cobro y aportan a acumular deudas por un largo plazo, lo cual evidencia un considerable riesgo para la estabilidad económica de la corporación.

Para los clientes, tales conclusiones quieren decir que pueden esperar una optimización en gestionar sus pagos y en la comunicación con la corporación, lo cual les brinda más satisfacción y confianza. Para los directivos, este suceso evidencia el requerir de inversión en tecnologías y en procedimientos que refuercen la gestión de cobranzas, optimicen la eficacia funcional y se reduzca el caer en mora. Para las autoridades nacionales, la aplicación de prácticas mejores en gestionar cobranzas puede aportar a una estabilidad financiera del área, optimizando la liquidez y disminuyendo el riesgo que haya impago en las corporaciones.

Recomendación

En base a estos hallazgos, es recomendable la aplicación de un mecanismo de Call Center que este enfocado en un seguimiento a los clientes y en el manejo de cobranzas. Dicho método tiene que incorporar avanzadas funcionalidades en análisis de datos y en la automatización de procedimientos, posibilitando un periódico seguimiento de las cuentas y actualizaciones en tiempo real sobre la información del cliente. La incorporación de este sistema va a facilitar la comunicación entre los distintos departamentos, mejorando recursos y la tasa de recuperación de carteras. A más de ellos, el Call Center tiene que estar apto para el manejo de forma personalizada y empática para interactuar con clientes, creando confianza y generando el cumplimiento de pago. Dicha inversión no solamente va a optimizar la eficacia del mecanismo de cobranza, sino que refuerza las relaciones con clientes aportando a la sostenibilidad económica de la administradora de círculo de adquisiciones en la ciudad de Guayaquil.

Referencias

- Álvarez Ojeda, V., y Ramos Alfonso, Y. (2021). Selección de proveedores, factor de éxito en la gestión de compras del producto restauración. *Revista Científica Arbitrada de Investigación En Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 4(7). <https://doi.org/10.46296/rc.v4i7.0022>
- CEPAL. (2024). Estudio Económico de America Latina y el Caribe Colombia 2017. *Estudio Económico de America Latina y El Caribe Colombia 2017*.
- Corozo Zambrano, R. G., y Rivera Guerrero, A. (2022). Estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia covid 19. *Polo Del Conocimiento*, 7(8). <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9263517.pdf>
- ECUADOR INEC. (2023). INEC Estadísticas Ecuador en cifras. *INEC*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Espinoza Arellano, J. de J., Guerrero Ramos, L. A., y García Zamarripa, J. L. (2024). Áreas de oportunidad y mejores prácticas en la gestión de compras en empresas metalmecánicas de Gómez Palacio, Durango, México. *Revista Vértice Universitario*. <https://doi.org/10.36792/rvu.v26i95.87>
- Guamán Chacha, K. A., Hernández Ramos, E. L., y Lloay Sánchez, S. I. (2021). El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. *Conrado*, 17(81).
- Méndez Matovelle, A. F., Quevedo Barros, M. R., Carangui Velecela, P. A., y Jácome Ortega, M. J. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3). <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.890>
- Mónica, V. (2023). EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA DETERMINAR SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LIMITADA,
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO PERIODO 2018 2020.
RRAAEE.

https://doi.org/https://rraae.cedia.edu.ec/Record/ESPOCH_37987ef9933d2d99d37ef409b30ef205

Montalvo, L., Farías, G., Pacheco, A., y Ollague, J. (2020). Impacto de la tecnología business process management en la atención a clientes de organizaciones privadas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.1.432>

Pariona Alfaro, C. (2022). Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la institución particular utilizando COSO III, Lima 2022. *Repositorio Institucional WIENER*.

<https://doi.org/https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7047>

Rizzo Mena, D. D., Plaza Quevedo, C. A., y Zúñiga Delgado, M. S. (2024). Un modelo de gestión específico para PYMES que mejora la productividad de los procesos mediante la implementación de herramientas imprescindibles de calidad. *MQR Investigar*, 8(1). <https://doi.org/10.56048/mqr20225.8.1.2024.519.534>

Vélez Vélez, S. M., y Pazmiño Linares, S. A. (2022). Importancia de los sistemas de inventarios en las organizaciones a través de una revisión bibliográfica. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1). <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.163>

Villena, R., y Guerrero, A. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico Profesional*, ISSN e 2550 682X, Vol. 6, Nº. 9, 2021 (Ejemplar Dedicado a: SEPTIEMBRE 2021), Págs. 815 836, 6(9).

<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., y Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zúñiga Marin, J. S., y Jiménez Lorza, J. L. (2024). Propuesta de modelo de evaluación y selección de proveedores basado en técnicas multicriterio. Caso: empresa del sector alimenticio. *Revista EIA*, 21(41). <https://doi.org/10.24050/reia.v21i41.1706>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Rivas Vinueza Madelaine Ruth, con C.C: # 0953930542 autora del trabajo de titulación: *Análisis de la gestión de cobranzas en una administradora de circulo de compras en Guayaquil Ecuador, 2024*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 24 de enero de 2025

f. _____

Nombre: Rivas Vinueza Madelaine Ruth

C.C: 0953930542



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la gestión de cobranzas en una administradora de círculo de compras en Guayaquil Ecuador, 2024.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Rivas Vinueza Madelaine Ruth		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Antonio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	24 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS:	20
ÁREAS TEMÁTICAS:	Análisis financiero y empresarial, estrategias de cobranzas.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comportamiento de compra, Administración financiera, Gestión de cobranzas		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En el análisis del método de cobranzas en una administradora del círculo de compras en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, ha posibilitado entender detalladamente las estrategias y los procedimientos usados en la recuperación de las deudas. Los resultados que se han conseguido señalan que, si bien existen procesos bien establecidos y un claro fraccionamiento de la cartera de clientes de acuerdo al tiempo de retraso, existen importantes deficiencias en la comunicación interna y en la utilidad de la tecnología para mejorar el manejo de cobranzas. Tales deficiencias perjudican la eficacia de cobro y aportan a acumular deudas por un largo plazo, lo cual evidencia un considerable riesgo para la estabilidad económica de la corporación. Para los clientes, tales conclusiones quieren decir que pueden esperar una optimización en gestionar sus pagos y en la comunicación con la corporación, lo cual les brinda más satisfacción y confianza. Para los directivos, este suceso evidencia el requerir de inversión en tecnologías y en procedimientos que refuercen la gestión de cobranzas, optimicen la eficacia funcional y se reduzca el caer en mora.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 9 876 39943	E-mail: madelainerivasvinueza@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			