



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Propuesta metodológica para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil.

AUTORES:

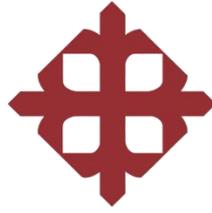
**Carrasco Sojos, Diana Carolina
Atan Tenelema, Luis Israel**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TUTORA:

Cpa. Salazar Torres, Patricia María, MSc.

**Guayaquil, Ecuador
19 de febrero del 2025**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Carrasco Sojos, Diana Carolina** y **Atan Tenelema, Luis Israel** como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

TUTORA



Es
firmado
electrónicamente por:
**PATRICIA
MARÍA**

f. _____

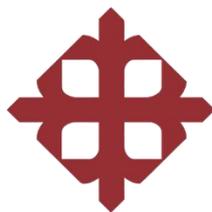
Cpa. Salazar Torres, Patricia María, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

PhD. Said Vicente Diez Farhat

Guayaquil, 19 del mes de febrero del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Carrasco Sojos, Diana Carolina
Atan Tenelema, Luis Israel

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil** previa a la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado 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 nuestra total autoría.

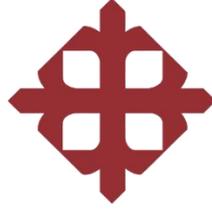
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2025

LOS AUTORES

f. 
Carrasco Sojos, Diana Carolina

f. 
Atan Tenelema, Luis Israel



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Nosotros, Carrasco Sojos, Diana Carolina
Atan Tenelema, Luis Israel

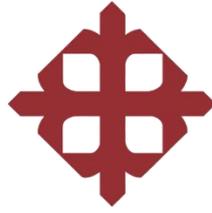
Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025

LOS AUTORES

f. 
Carrasco Sojos, Diana Carolina

f. 
Atan Tenelema, Luis Israel



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

REPORTE ANTIPLAGIO

<https://app.compilatio.net/v5/report/02c1819c4539735dede16e6cea48bb4f2b77d6a6/sources>

app.compilatio.net/v5/report/02c1819c4539735dede16e6cea48bb4f2b77d6a6/summary

COMPILATIO MAGISTER+
UCSG-ECU

🔍 Resumen 📄 Puntos de interés ≡ Fuentes de similitudes

Textos sospechosos: 4%

Similitudes: 4%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones. *Incluido en el porcentaje*

24 fuentes principales detectadas Ver las fuentes

TUTORA



Estimado
Autor/Coautor por:
**PATRICIA
MARIA**

f. _____

Cpa. Salazar Torres, Patricia María, MSc.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi más profundo agradecimiento a dios por brindarme la fortaleza, salud y perseverancia necesaria para culminar esta etapa académica

Quiero también extender mi sincero agradecimiento a mi directora de tesis CPA. Patricia Salazar, por su invaluable orientación, paciencia y apoyo a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y sugerencias fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

Agradezco de manera especial a mi familia en particular a mis padres Ing. José Carrasco Y Lic. Blanca Sojos quienes me han brindado su amor incondicional, apoyo constante y motivación en todo momento. Su ejemplo de trabajo y dedicación ha sido mi mayor fuente de inspiración.

A mis hermanos Paul Carrasco, Javier Carrasco y Paula Carrasco, quienes han sido un pilar fundamental a lo largo de este proceso. Su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y su constante compañía me han dado la fuerza para seguir adelante en los momentos más difíciles. Agradezco profundamente su paciencia y comprensión y por ser siempre una fuente de inspiración y motivación para alcanzar mis metas.

Gracias por estar siempre a mi lado

Diana Carolina Carrasco Sojos

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mis abuelos, María Camacho y Alfredo Tenelema que han sido padres para mí a lo largo de todos mis años, gracias a su sacrificio fueron el pilar fundamental para culminar mi carrera. Su constante amor por darme un futuro mejor ha sido la fortaleza para seguir adelante y no rendirme en este trayecto fundamental de mi vida.

Agradezco a mi mamá Flor Tenelema que, a pesar de no estar juntos, con su profesionalismo y amor me ha apoyado siempre, y me ha dado fuerzas para continuar en los momentos difíciles de mi vida.

También agradezco a mis tíos Marcos Tenelema, Alejandro Tenelema y Liliana Tenelema que han estado en todo momento de mi carrera por su dedicación y constante esfuerzo para enseñarme el verdadero significado de la perseverancia.

Agradezco a mi directora de Tesis Cpa. Patricia Salazar, por su paciencia y apoyo a lo largo de este proceso de titulación, gracias a sus conocimientos y orientación hizo que siga adelante en este último paso de mi carrera.

Muchas Gracias

Atan Tenelema Luis Israel

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre José Carrasco le agradezco su apoyo constante y su amor inquebrantable, su guía y aliento han sido fundamentales para alcanzar este momento.

También dedico este trabajo a la memoria de mi madre Blanca Sojos quien siempre será mi mayor inspiración. Su amor incondicional, enseñanzas y fortaleza han dejado una huella imborrable en mi vida. Aunque ya no estas físicamente a mi lado, su espíritu me acompaña en cada paso que doy.

A mis hermanos Paul, Javier y Paula por su compañerismo y aliento incondicional y a mi querida sobrina Bianca por recordarme la alegría de la vida. Este logro es un reflejo del amor y los valores que me han transmitido siempre los llevare en mi corazón.

Carrasco Sojos, Diana Carolina

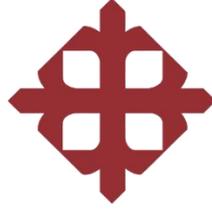
Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis abuelos María Camacho y Alfredo Tenelema le agradezco su apoyo constante y su amor inquebrantable, su guía y aliento han sido fundamentales para alcanzar este momento.

También a mi mama Flor Tenelema, por acompañarme en este proceso, que gracias a su amor incondicional y su paciencia al escucharme y darme consejos ha sido el pilar de mi motivación para culminar mi carrera.

También dedico este trabajo a mis tíos, que con sus enseñanzas y amor han sido una fortaleza para mí y han hecho que este camino sea menos solitario para alcanzar mi objetivo académico.

Luis Israel Atan Tenelema



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PhD. Diez Farhat, Said Vicente

DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

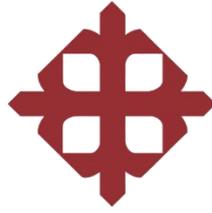
Cpa. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, MSc

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Cpa. Yong Amaya, Linda Evelyn, MSc

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

TUTORA

f. _____



Cpa. Salazar Torres, Patricia María, MSc.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| Introducción | 2 |
| <i>Antecedentes</i> | 2 |
| <i>Problemática</i> | 5 |
| <i>Justificación</i> | 6 |
| <i>Objetivo General</i> | 7 |
| <i>Objetivo Específicos:</i> | 7 |
| <i>Preguntas de Investigación</i> | 7 |
| <i>Limitaciones</i> | 8 |
| <i>Delimitaciones</i> | 8 |
| <i>Capitulo I. Fundamentación Teórica</i> | 9 |
| <i>Marco Teórico</i> | 9 |
| <i>Teoría de la Gestión del Crédito</i> | 9 |
| <i>Teoría de la Gestión de la Liquidez</i> | 11 |
| <i>Teoría del Ciclo de Conversión de Efectivo</i> | 14 |
| <i>Marco Conceptual</i> | 19 |
| <i>Indicadores de Desempeño Financiero</i> | 19 |
| <i>Cuentas incobrables</i> | 20 |
| <i>Gestión de cobro</i> | 21 |

| | |
|---|----|
| <i>Políticas de Crédito</i> | 21 |
| <i>Tecnologías de Información en la Gestión de Cuentas por Cobrar</i> | 22 |
| <i>Análisis Financiero y Control Interno de cuentas por cobrar</i> | 22 |
| <i>Riesgo de crédito</i> | 22 |
| <i>Mitigación de Riesgo</i> | 23 |
| <i>Marco legal</i> | 24 |
| <i>Código de Comercio</i> | 24 |
| <i>Ley Orgánica de Regulación y control del Poder de Mercado</i> | 24 |
| <i>Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)</i> | 25 |
| <i>NIIF 9 Instrumentos Financieros</i> | 25 |
| <i>NIIF 15 Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes</i> | 26 |
| <i>NIC 1 Presentación de Estados Financieros</i> | 26 |
| <i>NIC 23 Costos por préstamos</i> | 26 |
| <i>NIC 36 Deterioro del valor de los activos</i> | 27 |
| <i>NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes</i> | 28 |
| <i>NIC 12 Impuesto a las Ganancias</i> | 28 |
| <i>Marco Referencial</i> | 29 |
| <i>Capítulo II. Metodología</i> | 32 |
| <i>Diseño de investigación</i> | 32 |
| <i>Tipo de investigación</i> | 33 |

| | |
|---|----|
| <i>Enfoque de la investigación</i> | 34 |
| <i>Herramientas de investigación</i> | 34 |
| <i>Encuesta</i> | 35 |
| <i>Entrevista</i> | 35 |
| <i>Análisis estadístico</i> | 35 |
| <i>Población</i> | 36 |
| <i>Muestra</i> | 36 |
| <i>Muestreo</i> | 38 |
| <i>Capítulo III. Resultados de la investigación</i> | 44 |
| <i>Resultados de la encuesta</i> | 44 |
| <i>Datos Generales</i> | 44 |
| <i>2. Genero</i> | 44 |
| <i>Discusión</i> | 69 |
| <i>Capítulo III. Propuesta metodológica</i> | 71 |
| <i>Características esenciales de la propuesta</i> | 71 |
| <i>Prospección de clientes</i> | 71 |
| <i>Políticas de créditos</i> | 71 |
| <i>Gestión de cobranza</i> | 71 |
| <i>Herramientas organizativas de la propuesta</i> | 72 |
| <i>Política de créditos y cobranzas</i> | 72 |

| | |
|--|----|
| <i>Instrumento para el control mensual del flujo de caja</i> | 80 |
| <i>Conclusiones</i> | 84 |
| <i>Recomendaciones</i> | 86 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Detalle de la poblacion Objetivo..... | 36 |
| Tabla 2. Grafico de comparacion de muestras | 37 |
| Tabla 3. Resultados de la validacion de la entrevista | 43 |
| Tabla 4. Validacion de la entrevista | 43 |
| Tabla 5A. Matriz de Hallazgo de Entrevistas a Expertos del sector metalmecanico | 66 |
| Tabla 6. Formato de politicas de analisis de clientes | 74 |
| Tabla 7. Formato de politicas de normas y estimaciones contables | 76 |
| Tabla 8A. Formato de esquema para manejo de flujo de caja | 80 |
| Tabla 8B. | 81 |
| Tabla 8C. | 83 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Formula de tamaño de muestras poblaciones finitas..... | 37 |
| Figura 2. Resultados de prueba de alfa de Cronbach para encuestas..... | 42 |
| Figura 3. Resultado de encuesta de Rango de Edad..... | 44 |
| Figura 4. Genero..... | 45 |
| Figura 5. Años de experiencia | 46 |
| Figura 6. Procedimientos de Gestión de cobranza..... | 46 |
| Figura 7. Comunicación de procedimientos de cobranza | 47 |
| Figura 8. Políticas orientadas a minimizar retrasos | 48 |
| Figura 9. Capacitación recurrente | 48 |
| Figura 10. Uso de Herramientas tecnológicas | 48 |
| Figura 11. Seguimiento de las cuentas por cobrar..... | 50 |
| Figura 12. Problemas en la gestión de cobranza | 50 |
| Figura 13. Manejo de los clientes mediante las políticas de crédito..... | 51 |
| Figura 14. Efectividad de políticas para manejo de cuentas incobrables..... | 52 |
| Figura 15. Falta de comunicación entre los departamentos | 52 |
| Figura 16. Análisis periódicos de los resultados | 53 |
| Figura 17. Esquema de la propuesta metodológica..... | 71 |
| Figura 18. Diagrama de flujo de control de proceso de crédito | 73 |

Resumen

El trabajo de investigación se orienta en el avance del manejo de deudas a cobrar dentro de las MIPYMES en el área metalmecánica en guayaquil, provincia del Guayas. Teniendo en consideración la experiencia educativa precedentes acerca del manejo de créditos y recuperación de deudas. La dirección estratégica esencial es presentar un modelo de cobro a través de una guía de operaciones que mejore la eficiencia del manejo de deudas a cobrar, enfocando los desafíos presentes que afrontan estas compañías. La estrategia aplicada implementa un abordaje cualitativo y cuantitativo con la recopilación de información a través de estudios, entrevistas y revisión de estados financieros. Se llevo a cabo un análisis del estado financiero y la administración de cuentas pendientes analizando puntos débiles presentes. Los hallazgos del estudio indican que numerosas MIPYMES no poseen una estructura organizativa en el departamento de cobranzas, las condiciones que favorecen la ineficacia en la recuperación de deudas a cobrar. Por lo tanto, el desarrollo de guías de política y protocolos tiene margen de mejora de manera estadísticamente significativa en la gestión de riesgos crediticios y cobranzas, mitigando los riesgos de imposibilidad de pagos e incrementando la solvencia de las empresas.

Palabras Claves: *crédito, cartera de clientes, Gestión financiera, recaudación, flujo de efectivo, análisis de clientes*

Introducción

Antecedentes

En la actualidad la mayor parte de las empresas están dotadas con sistemas de control interno para proteger y salvaguardar sus activos y patrimonio, sin embargo, la no supervisión adecuada ocasiona actos de deshonestidad o pérdidas que se evidencian cuando ya es demasiado tarde. Constante & Villacrés (2022), en su tesis titulada “Análisis de los microcréditos otorgados por la Corporación Financiera Nacional a las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas”, revela como objetivo general analizar el comportamiento de los microcréditos otorgados por parte de la CFN a las PYMES en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. La metodología utilizada se basó en el enfoque mixto con énfasis en lo cualitativo, dada la relevancia de la interpretación y el análisis; por tanto, el alcance es descriptivo, con ciertos elementos de la investigación documental y correlacional. La técnica utilizada consistió en entrevistas dirigidas a un especialista de la CFN y a un experimentado propietario de Pyme. Los resultados alcanzados evidencian la existencia de demoras en la aprobación de los créditos; marcada complejidad en trámites de solicitud; baja proporción de Pymes que logran acceder a créditos; desbalance de aprobación de créditos entre ciudades, siendo las más beneficiadas Guayaquil y Quito en oposición a Cañar y Cotopaxi; y, por último, las garantías que exige la CFN por la inexistencia de estados financieros en algunas Pymes. En correspondencia, se ratifica la pertinencia del tema desde la base legal estudiada.

Arroba & Borja (2021), en su caso de estudio “Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso”, define como objetivo general. La metodología que se utilizó en la investigación se basó en un diseño descriptivo de orientación interpretativa, no experimental, transversal no ponderado y se seleccionó un muestreo no probabilístico por conveniencia que incluyó a la totalidad de la fuerza de ventas de la empresa en estudio. Para llevar a cabo el estudio se elaboró un

cuestionario donde podremos observar con más facilidad como la empresa maneja la gestión de sus cuentas vencidas.

Con los estudios realizados se pudo conocer que la compañía debe implementar reglas que estén dirigidas específicamente para los clientes para que se eviten los retrasos en el pago de los saldos. Se debe tomar en cuenta esta recomendación para que las operaciones de cobro sean más eficaces y se pueda obtener cambios positivos en la estabilidad financiera y en la administración de cartera vencida.

Mora y Muniz (2020), en su tesis titulada “Propuesta del Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa Promacharters”, expresa como objetivo general diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar definiendo funciones a los empleados del área, con la aplicación de políticas y procedimientos de crédito-cobros para la recuperación de la cartera vencida. Se utiliza en la investigación el método descriptivo con la aplicación de entrevistas y observación y su metodología es cualitativo y cuantitativo que permiten evaluar los resultados y confirmar la necesidad de la empresa en aplicar la creación de un manual de control interno. Se relaciona con la presente investigación en el otorgamiento de crédito que no consideran el análisis crediticio de los clientes, la aprobación debida y el manejo inadecuado de la cobranza, debido a la falta de control interno a las cuentas por cobrar.

Quintana (2023), en su trabajo de titulación “Diseño del proceso de recuperación de cartera en la empresa Garcos S.A, expone como objetivo general diseñar un proceso de recuperación de cartera en la Empresa Garcos S.A. El diseño de la investigación fue descriptivo, explorativa. Para la población de este trabajo se consideró a la cartera de clientes activa que tiene Garcos S.A. siendo 520 en total, de los cuales 285 tienen crédito vigente o vencido y constituyen parte de la muestra para esta investigación, también se realizó entrevistas al gerente regional y a dos analistas de crédito y cobranza quienes están inmersos en el proceso del análisis de aprobación, asignación de cupo del crédito y seguimiento de los créditos vencidos. Se concluyó que la falta de un proceso de cobranza adecuado puede ser una señal de una mala gestión financiera y puede poner en riesgo la capacidad de mantenerse

en el mercado a largo plazo de la empresa Garcos S.A, además, sin un proceso estructurado, la empresa puede tener dificultades para identificar y abordar a los clientes que tienen un historial de pagos tardíos o que son propensos a incumplir sus obligaciones.

Gutama (2022), en su trabajo de investigación titulado “Propuesta metodológica de mejora en los procesos de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo a efecto y transición de la Pandemia”, expone como objetivo general de diseñar una propuesta metodológica de forma adecuada y científica para la recuperación de cartera vencida de la Coac Jardín Azuayo. Esta propuesta metodológica se realizó mediante la investigación proyectiva, ya que la cooperativa posee el área de recuperación mas no el departamento destinado netamente para este fin, por lo que fue una de las problemáticas dentro de la cooperativa. Mediante la entrevista dirigida se procedió a recuperar información, analizar e identificar las características del problema de la investigación de manera integral. En los hallazgos encontrados se puede identificar que el área de recuperación de cartera no dispone de un esquema organizacional, donde este reflejado un orden jerárquico de las funciones que se deberían de realizar en cada uno de los puestos de trabajo. Así mismo en la parte administrativa no se lleva un seguimiento y control de los créditos en mora. Se concluyó que las estrategias de gestión mantenidas en el área de recuperación son consideradas como débiles, por tal motivo los procesos vigentes no cumplen con los estándares para una mejor gestión.

Avelino (2017), en Guayaquil realizó su tesis titulada “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. La investigación tuvo un enfoque cualitativo descriptivo. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población de la empresa relacionada con la investigación. Las técnicas empleadas para el recojo de información fueron: el análisis de informes contables, la observación y entrevistas; los resultados demostraron que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar genera un gran impacto en la liquidez de la empresa.

Duran (2021), en su tesis titulada “El Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el cantón Camilo Ponce Enríquez”. Indica que la empresa

refleja como resultado fracasos en la mayoría de los negocios de diferentes actividades comerciales, se pretende mejorar las actividades administrativas-contables aplicada a la cuenta por cobrar de la empresa, a través de un control interno que tendrá efecto en la presentación de los Estados Financieros. El enfoque de la investigación es hacia los negocios comerciales por lo que se aplican fundamentos y normas contables NIC y NIIF. Basado en el pensamiento complejo esta investigación se fundamenta en lo filosófico y concluye expresando que la compañía no consta con un registro Interno en las cuentas por cobrar que autorice conocer la estabilidad crediticia, rotación de efectivos y presentar informes estadísticos para analizar la solvencia y liquidez del sector metalmecánica en Guayaquil. Se relaciona con esta investigación en referencia a la estabilidad crediticia y la rotación de efectivo con la problemática existente en el sector metalmecánica de la ciudad de Guayaquil, en similitud con la selección de clientes y el inapropiado manejo de cobranzas.

Problemática

La industria metalmecánica es uno de los principales componentes de la industria manufacturera en Ecuador. Está constituido por la industria siderúrgica, metalmecánica básica y de transformación, generando materiales, insumos, bienes de capital, partes y servicios diversos. Este sector representa el 10% del total del PIB manufacturero no petrolero, genera más de 80 mil plazas de trabajo y es una de las industrias más interrelacionadas sectorialmente en la economía (Maridueña, 2021). A lo largo del tiempo se ha podido analizar que el 70% de las compañías en Ecuador no cuentan con un sistema de control de cartera adecuado que refleje con veracidad la información financiera (Peñarrieta, 2019).

La rentabilidad es muy importante para la empresa porque hoy en día la mayoría de las ventas se realizan a crédito y en su mayoría respaldadas por facturas, las cuales deben estar registradas. Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos en la actualidad son el éxito del negocio, es decir son dinero esperando a ser tomado. Por otro lado, si las empresas no cobran a tiempo sus cuentas por cobrar, esto puede ocasionar problemas como riesgo en la estabilidad financiera, el mismo que no representa una variación

en sus ingresos siempre y cuando estos ya se encuentren registrados (Gonzabay & Santos, 2020). Por ende, los problemas que se presentan por los cobros y cancelación tardía por parte de los clientes y el otorgamiento de créditos superior a 90 días hacen que genere el retraso del pago a proveedores, disminución del flujo de caja, pago de nóminas atrasado a empleados y el aplazamiento de las operaciones de la empresa del sector metalmeccánico al no conseguir continuar financiándose.

Las cuentas por cobrar son de gran relevancia ya que se espera obtenerlos en un tiempo determinado, el mal manejo de las políticas de cobranza aumenta el riesgo de incobrabilidad de la cartera de clientes, además esto también hace que dicho rubro incida en la liquidez del negocio teniendo como consecuencia irregularidades en sus operaciones internas. De tal manera se hace necesario explorar la problemática específica del sector metalmeccánica en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de plantear una metodología que proporcione una implementación práctica de procedimiento para la gestión de cuentas por cobrar y por ende recuperar de manera efectiva la cartera vencida de las MYPYMES del sector.

Es por eso que se busca dar seguimiento a los clientes por los cobros, así como evidenciar de manera periódica los reportes en los que se detalla los cobros vencidos y realizados. En el caso de las PYMES, esta gestión no suele tener una organización adecuada, debido a que no se tienen conocimientos necesarios sobre la administración de créditos, concediendo en plazos excesivos a algunos clientes como estrategia para obtener mayores ventas.

Justificación

En el ámbito académico, este trabajo se justifica con el propósito de aportar al desarrollo de conocimientos en los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, así como también para Docentes, y profesionales afines, respecto al estudio de una metodológica para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmeccánica en la ciudad de Guayaquil.

En el ámbito empresarial, el presente trabajo se justifica de manera que las MYPYMES tengan políticas y procedimientos a fin de tener eficiencia y eficacia para recuperar la cartera por cobrar, de tal manera que revisen los

controles del área de cobranza con el fin de mitigar los riesgos de incobrabilidad.

En el ámbito social, este trabajo se justifica con el propósito de determinar la situación financiera en las MYPYMES, el incumplimiento de los plazos de los créditos que le fueron otorgados a los clientes. Este estudio propone evidenciar mediante una metodología la mejora del área de cuentas por cobrar contribuyendo al proceso y actividad que realiza la empresa. Finalmente, el desarrollo del presente trabajo permitirá otorgar información para estudios futuros.

Objetivo General

Proponer una metodología mediante un manual de procedimientos para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil.

Objetivo Específicos:

- Definir las teorías, leyes y reglamentos referentes a la gestión de las cuentas por cobrar de MIPYMES, determinando las esenciales problemáticas que confrontan las empresas del sector.
- Evaluar la situación financiera actual y la gestión de las cuentas por cobrar de MYPYMES del sector metalmecánica de la ciudad de Guayaquil.
- Proponer una metodológica mediante un manual de procedimientos que permita mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil.

Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación que ayudarán como guía en la realización del trabajo son las siguientes:

- ¿Cuál es la investigación científica en la que se basó las MYPYMES del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil para la gestión de sus cuentas por cobrar?
- ¿Cómo se encuentran en la actualidad las cuentas por cobrar de las PYMYES del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil?

- ¿Cuáles son las dificultades y retos que atraviesa la gestión de las cuentas por cobrar de las MYPYMES en el sector metalmecánico de la ciudad de guayaquil
- ¿Como se puede poner en práctica una metodología que permita mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de las MYPYMES del sector metalmecánico de la ciudad de guayaquil?

Limitaciones

El diseño de una propuesta metodológica para la gestión de cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil se limita a la escasa información y estadística disponible de este sector, así como, también a los largos periodos en los que tarda la actualización de datos disponibles en el Banco Central del Ecuador e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Otra limitación son los escasos estudios acerca de las cuentas por cobrar en este sector.

Delimitaciones

Geográfica: Ciudad de Guayaquil

Espacial: Cuentas por cobrar (crédito y cobranzas)

Tipo de empresas: Pequeñas y medianas empresas (MYPYMES) Industria:

Sector metalmecánico

Año: 2024

Capítulo I. Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría de la Gestión del Crédito

La teoría de la gestión del crédito tiene sus raíces en los estudios económicos y financieros de finales del siglo XIX y principios del siglo XX, cuando se empezaron a formalizar las prácticas de extensión de crédito y evaluación de riesgos. De acuerdo con Joseph F. Sinkey Jr. y Edward I. Altman reconocidos en el desarrollo para el progreso de prototipos cuantitativos sustentan la estimación del peligro financiero y la capacidad de endeudamiento del prestatario. Sin embargo, Altman es reconocido por su diseño de desarrollo Z-Score en el año 1968, dando a conocer la forma de revelar la posibilidad de bancarrota de una compañía respaldándose en indicadores financieros (Altman, 1968).

Por esto los sistemas de la gestión de cuentas por cobrar han evolucionado a través del tiempo de manera significativa. Durante los años 1970 y 1980 mediante la utilización del uso de modelos estadísticos y de probabilidad para la estimación del riesgo del crédito, integrando tecnologías como el estudio discriminante y la regresión logística. A medida que la tecnología avanza en el último periodo de tiempo, los mejores modelos de calificación crediticia se han desarrollado utilizando el *big data* y algoritmos de aprendizaje automático para revelar la conducta de los usuarios. Estas herramientas han permitido a las empresas mejorar la precisión en la evaluación de riesgos y reducir las tasas de morosidad.

En la actualidad, la gestión del crédito es un componente esencial de la estrategia financiera de las empresas. Las instituciones financieras y las corporaciones no financieras utilizan sistemas automatizados para evaluar la solvencia de sus clientes y determinar los términos de crédito adecuados. Los modelos de *scoring* de crédito basados en datos, como los desarrollados por empresas como *fico* por sus siglas en inglés (*Fair, Isaac and Company*) que diseñó una plataforma de análisis de datos para ayudar la toma de decisiones en las empresas, son ampliamente utilizados para tomar decisiones

informadas sobre la concesión de créditos (Feldman, 2015). También, la adaptación de la tecnología artificial y el estudio predictivo ha ayudado que la gestión del riesgo de créditos sea más eficiente permitiendo así personalizar el ofrecimiento de los créditos.

Es importante que, para ejercer una solidez financiera, la gestión del crédito sea un aspecto clave, buscando la mejor manera de optimizar las operaciones de una compañía. Para lo tanto como requisito para dar un crédito se enfocan en la capacidad de pago del solicitante y los términos y condiciones para el préstamo concedido. Según Ross et al. (2018), estas políticas por lo general se enfocan en la solvencia económica, y su capacidad por pagar sus deudas. De igual manera, Seifert y Wang (2019), resaltan que una política flexible de crédito puede generar liquidez financiera, pero si sus políticas son rígidas se puede perder oportunidades de crecimiento.

Es primordial el analizar clientes futuros o potenciales para reducir el riesgo y aumentar la liquidez de la empresa. El análisis a menudo se basa en el historial crediticio, conducta de pago y sus estados de cuentas. Brealey et al. (2020) indican que para evaluar el riesgo crediticio de manera precisa es necesario el uso de estrategias de análisis cuantitativos, financieros y sistema de calificación de crédito mediante puntuaciones. Brigham y Ehrhardt (2017) señalan que se deben tener en cuenta atributos como la reputación o historial de pago y su posición en el mercado siendo estos factores cualitativos para tener una panorámica más completa de lo que podría presentar un riesgo asociado.

Para los clientes, los puntajes crediticios son un recurso importante para vigilar la solvencia y capacidad de pago. El índice de la liquidez, el índice de solvencia financiera y el índice de endeudamiento son los más utilizados en una compañía. De acuerdo a Damodaran (2018), las empresas por medio de estos indicadores financieros se permiten anticipar a problemas de estabilidad financiera y toma de decisiones sobre el otorgamiento de créditos. Por otra parte, Fabozzi y Drake (2021), sustentan que para mitigar los riesgos en el tiempo es importante adaptar las políticas de crédito por medio del análisis continuo de indicadores crediticios.

Las cuentas incobrables presentan para las empresas una gran prueba, afectando de forma directa la solvencia y situación financiera. Van Horne y Wachowicz (2018) plantean que para manejar las pérdidas de forma eficaz es necesario que la empresa establezca provisiones para cuentas incobrables como parte de su plan financiero. Sin embargo, Hillier et al. (2019), recomienda que como estrategia para recuperar en parte las cuentas incobrables se implemente programas de refinanciamiento, minimizando la situación financiera negativa de la compañía.

Un recurso clave para recuperar las cuentas incobrables de manera efectiva y garantizando el pago de las obligaciones, son los procesos legales llevados por la empresa. Según Berk y DeMarzo (2020), estos procesos legales presionan a los clientes a pagar sus deudas mediante estas demandas judiciales. Por el contrario, Gitman y Zutter (2019), indican que un método menos conflictivo sería la conciliación y el arbitraje, siendo una solución recíprocamente ventajosa sin tener largas disputas legales.

La gestión del crédito ha sufrido importantes cambios a medida que pasa el tiempo para adaptarse a los cambios económicos y de tecnología en el escenario empresarial. Inicialmente la gestión del crédito se enfocaba en la liquidez del cliente y su capacidad de pago bajo la concesión de algún crédito. Sin embargo, esta teoría ha evolucionado de forma más sofisticada donde el análisis crediticio está basado en datos y en el uso de tecnología artificial de manera que se pueda tomar una mejor toma de decisión Miller y Puthenpurackal (2020).

Teoría de la Gestión de la Liquidez

La Teoría es originaria de los estudios económicos clásicos donde se hablaba de la administración financiera de las empresas. Robert C. Merton y Myron S. Scholes vencedores en 1997 del Premio Nobel de economía, hicieron importantes aportaciones relacionadas a la comprensión del riesgo y la gestión de activos donde se incluyó la liquidez (Merton & Scholes,1997). Sus estudios ayudaron a comprender como una empresa puede establecer mediante los principios básicos un equilibrio entre la necesidad de tener

liquidez o solvencia y el mantener en pie sus operaciones cotidianas invirtiendo eficazmente su capital de manera efectiva.

La teoría de la liquidez ha progresado de manera importante en estas décadas del siglo XX e inicios del siglo XXI, donde se ha visto la implementación de procedimientos nuevos y enfoques. La introducción de regulaciones financieras internacionales ha facilitado la gestión de transacciones de países. Sin embargo, la crisis financiera que hubo en el 2008 recalco que la gestión de flujo de efectivo en una empresa es importante, donde destaco a las compañías a crear sistemas más sólidos para la seguridad y protección financiera (Brunnermeier, 2009).

Hoy en día la gestión financiera se la considera de alta relevancia dentro de la empresa ya que de esta depende su estabilidad. La implementación de elementos que estén actualizados como lo son las herramientas tecnológicas sirven para llevar un seguimiento exhaustivo del flujo de caja y así tener en cuenta los problemas futuros que pueda tener la compañía. El uso de la tecnología avanzadas ayuda a que las operaciones de la compañía sean más rápidas y su liquidez sea más proactiva. Las prácticas de gestión de la liquidez son esenciales no solo para las grandes corporaciones, sino también para las pequeñas y medianas empresas que buscan mantener solvencia y aprovechar oportunidades de inversión (Acharya & Viswanathan, 2011).

La ratio de liquidez corriente, estudia la capacidad de una compañía para cubrir sus obligaciones financieras a corto plazo, este indicador se lo deduce de la división de los activos y pasivos corrientes que son suministran una orden concreta de la capacidad de la compañía para cumplir con las obligaciones es un plazo mínimo. Para que la compañía pueda saber el grado de fiabilidad que puede tener para poder resolver problemas de efectivo se aplica un indicador corriente de 1,5. Po otro lado Fabozzi y Drake (2021) hablan que si la compañía no establece un buen uso de los recursos financieros es porque probablemente la ratio es alta. Lo que da como resultado una ausencia de planificación para poder invertir y así poder

expandirse en el mercado. el saber mantener una estabilidad seria primordial para afirmar una solvencia como la eficacia operativa.

La prueba ácida de liquidez, o ratio de liquidez inmediata, proporciona una medida más rigurosa de una compañía para abarcar sus pasivos a corto tiempo excluyendo los inventarios de los activos corrientes. Esto es especialmente útil en industrias donde los inventarios pueden ser difíciles de liquidar rápidamente. Van Horne y Wachowicz (2018) concluye que este indicador nos da una visión convencional de la liquidez, puesto que los activos como efectivos y cuentas por cobrar son los más líquidos. Berk y DeMarzo (2020) argumenta que el indicador de prueba acida mayor a uno nos dice que la compañía abarca los pasivos excepto lo que son producidos por la venta de inventarios, dándonos una realidad de la liquidez que tiene la compañía. este estudio nos proporcionara información concisa de que la empresa no subestime su capacidad de endeudamiento, específicamente en el mercado volátil.

El indicador de capital de trabajo, se lo obtiene bajo un cálculo de una resta entre el pasivo y el activo corriente dándonos una medida determinante de la liquidez operativa de la compañía. esta ratio nos indica si la empresa está en la capacidad de financiar sus actividades diarias y ver su solvencia. Seifert y Wang (2019) destacan que un patrimonio de trabajo es fundamental para no tener inconvenientes futuros de liquidez y preservar la seguridad de que la empresa pueda seguir sus actividades sin interrupción alguna. Brigham y Ehrhardt (2017), nos dicen que el buen manejo del capital de trabajo ayuda a optimizar la rentabilidad de la compañía a futuro, dándole un mejor manejo financiero y poder aprovechar las inversiones futuras. sin embargo, al tener un excedente de capital puede indicar que existe un mal manejo de los recursos lo que nos limitaría a un posible crecimiento de la empresa.

Al presentar la empresa problemas de liquidez deberán buscar alternativas para dar soluciones a la posición financiera. Ross et al. (2018), recomienda llegar a un acuerdo para con los proveedores para renegociar términos y agilizar los cobros de las cuentas por cobrar tomando esto como una táctica para mejorar la liquidez. Al implementar estas alternativas las

empresas pueden dar soluciones de forma temporal hasta poder buscar alternativas que ayuden a tener un arreglo en un tiempo corto. Gitman y Zutter (2019), plantean hacer un estudio considerando otras medidas de financiamiento a corto plazo, para poder afrontar la responsabilidad financiera de forma rápida, y hacer uso de una medida que permita reducir los costos y que ayude a mejorar la eficacia en las operaciones de la empresa y así tener una mejoría en su liquidez. La comunicación abierta y transparente con los stakeholders también es crucial para mantener la confianza durante períodos de dificultades financieras.

Por otro lado, en situaciones de exceso de liquidez, las empresas deben buscar oportunidades para invertir los fondos disponibles de manera eficiente. Hillier et al. (2019), recomienda comprar activos circulantes de forma estratégica para generar un retorno a largo plazo y donde posea a la compañía en una mejor posición de mercado. Otra alternativa sería la propia compra de acciones, para la cancelación de los dividendos, o compra de tecnología avanzada y expandir su mercado e inyectar más liquidez a la empresa. Brealey et al. (2020), dicen que al otorgarles el excedente del efectivo a los accionistas mediante los dividendos o recompras de acciones puede ser una táctica favorable para aumentar el valor de las acciones. Sin embargo, es determinante que la compañía ejecute un estudio detallado de las alternativas de inversión para garantizar que la resolución tomada sea favorable a largo plazo.

Teoría del Ciclo de Conversión de Efectivo

Desde un principio la teoría del ciclo de conversión de efectivos ha sido selecta y ha incrementado diversas variables y un entorno industrial. En los años de 1990 y 2000 se realizó un estudio empírico donde se observó la conexión entre el ciclo de conversión de efectivo y la rentabilidad de la empresa, sobresaltando la importancia de una gestión efectiva del capital de trabajo (Deloof, 2003). Esta investigación indica que una disminución en el ciclo de conversión de efectivo puede ser favorecer la liquidez y el rendimiento financiero de la compañía.

En la actualidad, la teoría del ciclo de conversión de efectivo es extensamente usada por las empresas para garantizar sus procesos tanto operativos como financieros. Las empresas acogen estrategias como la gestión *Just-In Time (JIT)* y emplea tecnologías sofisticadas para la gestión de inventarios lo que hace que el tiempo de conversión de efectivo se disminuya. Por otra parte, la creciente interacción de mercados como la integración de la tecnología permiten que las empresas agilicen sus procesos operativos, lo que da como resultado la disminución del ciclo de conversión de efectivo y optimizar su competitividad. En un ambiente empresarial activo, administrar de forma eficaz el ciclo de conversión de efectivo es determinante para sostener la solvencia y la capacidad de inversión.

El ciclo de conversión del efectivo es un indicador determinante que evalúa el tiempo que tarda la inversión de capital para producir un producto hasta el cobro de las cuentas por cobrar. Este ciclo se basa en tres elementos que el periodo de inversión, cuentas por cobrar y cuentas por pagar (Brigham & Ehrhardt, 2017). El CCC empieza cuando la empresa destina una capital la adquisición de inventario, y se sigue llevando a cabo hasta que se produzca la venta del inventario a crédito y culmina cuando se cancela los saldos que se encontraban pendiente de pago, un ciclo reducido es una operación eficiente esta permite que la compañía libere y de un nuevo uso al efectivo con mayor agilidad. Según Gitman y Zutter (2019) En cambio, destaca la importancia del CCC para la gestión de liquidez mientras que hacen énfasis su trabajo de optimización de capital de trabajo. Los dos estudios llegan a la conclusión de que la gestión eficiente de CCC es primordial para tener una mejor solvencia y rentabilidad operativa.

Los días de inventario es una medida de tiempo decisivo en el CCC, que calcula el tiempo que una compañía se toma en vender su inventario. Este periodo tiene una importancia alta para la gestión de la liquidez ya que un inventario se transforma en un flujo de efectivo más constante y no se moviliza tanto capital. Recomiendan que si se llega a obtener un mejor manejo de inventario se puede prevenir los problemas de liquidez, ya que disminuye los costos adicionales producidos por el inventario. Mientras que Brigham y Ehrhardt (2017) se enfocan en cómo reducir los costos. Hillier et al. (2019)

resaltan la estabilidad del flujo de efectivo como un beneficio de una gestión eficaz del inventario. Estos enfoques destacan la importancia de llevar un equilibrio adecuado entre el stop de inventario para cubrir su demanda y la disminución de los costos de mantenimiento.

El lapso de tiempo de las cuentas por cobrar se lo considera un componente primordial del CCC, porque mide el tiempo que tarde una empresa en realizar los cobros de los saldos a sus clientes una vez realizada la venta. Un tiempo de cobro más reducido sería lo idóneo ya que mejoraría la liquidez de la empresa y así mismo contrarresta los riesgos de impagos (Ross et al. 2018). Fabozzi y Drake (2021) opinan que con esta alternativa y aumentando una política de cobro se puede llegar a tener un flujo de efectivo constante y a su vez se pueden mejorar las relaciones comerciales con los clientes al constar con un perfil idóneo de profesionalismo y una estructura bien organizada de gestión de crédito. La gestión del periodo de cuentas por cobrar es de suma importancia para sostener la solvencia y la operación de la compañía ya que permite que el efectivo circula de manera constante y rápida para poder invertir en el negocio. Estos estudios destacan la importancia de que si se lleva una buena gestión de las cuentas por cobrar se puede disminuir el riesgo de los pagos tardíos y se puede mejorar la liquidez operativa.

El periodo que tiene las cuentas por pagar estudia el tiempo que una empresa demora en cancelar a sus proveedores y esto ayuda a tener una mejor visión de la gestión del capital de trabajo. Hillier et al. (2019) ellos proponen que al extender el periodo de pago puede existir una mejora en el flujo de efectivo, aunque deben ir de la mano con las relaciones comerciales que se tiene con los proveedores para evitar inconvenientes al momento de realizar el despacho de los suministros. Brealey et al. (2020) opinan que es fundamental mantener un equilibrio que nos permita elevar nuestro flujo de efectivo y a si mismo que las relaciones comerciales no se comprometan. Estos enfoques resaltan la necesidad de tener una mejor gestión y estrategia de las cuentas por pagar para equilibrar tanto las relaciones con los proveedores como la liquidez de la compañía.

La gestión efectiva del CCC puede ser de gran ayuda en el mejoramiento de la liquidez y la rentabilidad de una compañía. Brigham y Ehrhardt (2017) afirman que un manejo eficiente de la gestión daría paso a que la empresa no vea atrapado su capital en el ciclo operativo, lo cual ayudaría a que el capital sea puesto en reinversión en operaciones y crecimiento de la empresa. Seifert y Wang (2019) destacan que si se consigue un buen manejo en la gestión del CCC se puede llegar a evitar la necesidad de buscar un financiamiento externo, así mismo ver un equilibrio financiero y poder obtener una reducción de los costos asociados a endeudamientos. La gestión del CCC es primordial para llegar a optimizar el capital de trabajo y tener una mejoría en sus operaciones ya que esto ayudaría a que las empresas puedan responder a las oportunidades de inversión y poder adaptarse a los cambios del mercado (Brigham & Ehrhardt, 2017; Seifert & Wang, 2019). Ambos estudios concluyen que la importancia que tiene el CCC para la gestión de liquidez y la disminución de costos, aunque Brigham y Ehrhardt (2017) se enfocan en la reinversión mientras Seifert y Wang (2019) que destacan la estabilidad financiera.

El CCC influye directamente en el flujo de efectivo operativo de la compañía. Porque cuando el ciclo es a corto plazo la empresa puede reinvertir en sus operaciones y pueden crecer con facilidad lo que da indicaría que tiene más apertura en el mercado Ross et al. (2018). Van Horne y Wachowicz (2018) dicen que si el CCC se reduce provoca la disminución del financiamiento externo, lo que traería la rentabilidad a largo plazo al reducir los costos de interés y los gastos financieros que se presenten. Este análisis concluye que al optimizar el CCC se puede mantener un flujo de efectivo estable y se puede dar una garantía de sostenibilidad financiera a largo plazo (Ross et al. 2018; Van Horne & Wachowicz, 2018). Mientras que Ross et al. (2018) se enfoca en el crecimiento y reinversión, Van Horne y Wachowicz (2018) resalta que la reducción de la dependencia financiera da como beneficio la optimización del CCC.

Al analizar el CCC junto con otras ratios financieras, como el índice de rotación y cuentas por cobrar nos puede ayudar a tener una mejor visión

integral de como las operaciones de una empresa son eficientes. Fabozzi y Drake (2021) estos sugieren que los indicadores deberían servir como ayuda para identificar las áreas que necesitan ser mejoradas para así implementar estrategias más eficientes para llegar a optimizar el capital de trabajo. Por otra parte, Brealey et al. (2020) nos dicen que un estudio combinado de los indicadores puede mostrarnos los problemas que estarías ocultos en la gestión del capital de trabajo, dando paso a que la empresa tome asunto de manera rápida a las ineficiencias existentes y así poder mejor su desempeño financiero. Estos enfoques resaltan que se debe tener claro que al utilizar múltiples indicadores se va obtener una imagen completa de a eficiencia operativa y así poder tomar decisiones que deberán ser informadas para mejoría de la gestión de capital de trabajo (Fabozzi & Drake, 2021; Brealey et al., 2020). Mientras que Fabozzi y Drake (2021) destaca que la revelación de los problemas ocultos sería de gran ayuda para el análisis integral.

Las compañías puedes hacer uso de estrategias para poder mejorar el CCC. como la gestión Just-in-time del inventario así mismo como pueden implementar políticas de créditos que sean más rigurosas y llegar a tener acuerdos de términos de pagos a crédito con proveedores. Van Horne y Wachowicz (2018) recomiendan que las estrategias que vayamos a implementar pueden ayudarnos a reducir los costos operativos y mejorar la liquidez al disminuir el tiempo en que el efectivo se encuentre inmovilizado en el ciclo operativo. Brigham y Ehrhardt (2017) coinciden que si la gestión del CCC es eficiente puede agilizar la liberación del efectivo para ser usado en la inversión o crecimiento de la compañía lo que también traería una mejora en la competitividad y la capacidad de la empresa para poder afrontar los cambios del mercado. ambos análisis resaltan la importancia de implementar estas medidas efectivas para optimizar el CCC y aumentar la eficiencia operativa, aunque Van Horne y Wachowicz (2018) se basa en la reducción de los costos, mientras que Brigham y Ehrhardt (2017) remarcan la liberación de efectivo para crecimiento y reinversión.

Marco Conceptual

Gestión financiera

La gestión financiera es una disciplina que se enfoca en la administración eficiente y eficaz de los recursos financieros de una organización para lograr sus objetivos estratégicos. Según Brigham y Ehrhardt (2013), la gestión financiera implica la planificación, análisis, control y toma de decisiones sobre las actividades financieras de la empresa, asegurando la maximización del valor para los accionistas. Por otro lado, Gitman y Zutter (2012) establecen como concepto que la gestión financiera es el proceso de cómo se adquiere, se financia y se maneja los activos de una compañía, resaltando que se debe tener un equilibrio entre la rentabilidad y la liquidez. Si bien estos estudios tienen una coincidencia en la importancia de la administración de los recursos financieros, Brigham y Ehrhardt hacen énfasis en la creación de valores a un tiempo prolongado, mientras que Gitman y Zutter resaltan que si se mantiene un equilibrio de la rentabilidad se puede llegar a cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo.

Indicadores de Desempeño Financiero

Los índices de desempeño financiero (ratios) son utilizadas para evaluar el estado de la situación financiera y la efectividad de las operaciones de una compañía. Brigham y Ehrhardt (2013) nos dicen que estas ratios son herramientas primordiales para la toma de decisiones financieras que sean estratégicas, por otra parte, Higgins (2012) hace énfasis en la importancia de que si se combina los indicadores se puede obtener una visión general del desempeño financiero donde abarca la liquidez, la rentabilidad y la eficiencia operativa.

Ciclo de Conversión de Efectivo

El ciclo de conversión de efectivo (CCE) calcula la duración en que una compañía se demora en convertir las inversiones en inventarios y otros recursos en flujos de efectivo provocados por el negocio. Este ciclo es esencial para la gestión de la liquidez. Richards y Laughlin (1980) detallan que el CCE

es un mecanismo útil que permite evaluar la eficiencia de las operaciones y la administración de flujo de caja. Por otro lado, Brigham y Ehrhardt (2013), resaltan que un CCE corto da como resultado una elevada eficiencia las operaciones y una acelerada conversión de los inventarios a efectivo siendo favorable para la compañía.

Cuentas por cobrar

Una cuenta por cobrar es un derecho exigible que mantiene el proveedor del bien o servicio en un ámbito comercial, mismo derecho que suele respaldarse mediante documentación certificada y aprobada por ambas partes. De acuerdo con (Stevens, 2023) las cuentas por cobrar actúan como un préstamo a un cliente; por lo que la cancelación de estos créditos se puede desarrollar a un plazo determinado ya sean cortos o largos y estos cobros por lo general se ven reflejados en los documentos autorizados como lo es la factura. Por otro lado, las cuentas son una parte importante del activo corriente de la compañía, ya que estas reflejan los cobros que se deben realizar a los clientes por ventas que han sido dadas a créditos. Estas cuentas son las encargadas de mostrar los valores que se encuentran pendiente de cancelación por la adquisición de un bien o servicio entregado y esto ayuda a tener un control sobre la liquidez y la solvencia financiera de la compañía. La administración de las cuentas por cobrar debe ser llevadas correctamente para reducir el riesgo de morosidad y tener un mejor manejo de flujo de caja para así dar paso a que la empresa opere de manera efectiva y aprovechar las oportunidades de inversión. Horngren et al. (2005).

Cuentas incobrables

Las empresas que ofrecen productos o servicios a crédito corren el riesgo de no recibir estos pagos en los plazos otorgados e incluso de nunca recibirlos, son estos rubros los que se denominan cuentas incobrables o de dudoso cobro y este varía de acuerdo con las políticas de crédito de cada empresa (Gonzabay, 2016). Por otra parte, las cuentas incobrables representan aquellos créditos otorgados a clientes que la empresa ha determinado que no serán pagados y, por lo tanto, deben ser eliminados de los libros contables como pérdidas. Estas cuentas son una parte inevitable del

negocio cuando se ofrece crédito, y su adecuada gestión es crucial para mostrar una representación precisa de la estabilidad económica de la compañía. Según Horngren et al. (2005), las cuentas incobrables deben ser reconocidas y contabilizadas mediante provisiones para deudas de dudoso cobro, lo cual permite a las empresas anticipar y mitigar el impacto financiero de estas pérdidas.

Gestión de cobro

El principal reto al que se enfrenta la empresa actual en el entorno es contar con liquidez suficiente para producir sea bienes o servicios acorde a su actividad económica y para poder cumplir con sus compromisos de pagos adquiridos logrando un funcionamiento eficiente del giro de negocio. La actividad de cobranza es ejecutada por el departamento financiero ya que su función es el manejo y administración apropiado de los recursos económicos para el progreso de la empresa (Castro, 2021). Asimismo, el control de crédito y cobranzas hace referencia a los procesos que mediante estrategias que tiene la empresa aseguran la recuperación de manera efectiva de la cartera vencida de los créditos concedidos a los usuarios. Por ende, la administración financiera es importante para sostener la liquidez y disminuir el riesgo de cuentas vencidas o impagas. Según Gitman y Zutter (2012), una gestión de cobranzas eficaz mediante reglas claras, seguimiento de los usuarios en su solvencia económica y estrategias de cobranza puede ser lo necesario para mitigar el riesgo de cuentas incobrables. Una gestión de cobranza bien organizada puede fortalecer los ingresos y la estabilidad financiera de una empresa.

Políticas de Crédito

En una empresa las políticas de crédito son directrices que mediante los procedimientos claves regula el proceso del otorgamiento crediticio a los usuarios. Gitman y Zutter (2012) determinan que estas reglas de concesión de crédito son esenciales para mitigar el riesgo de cartera vencida nos dicen que las políticas son de alta importancia para minimizar el riesgo de incobrabilidad y así mantener la estabilidad del flujo de efectivo en la empresa. Sin embargo, Ross, Westerfield, y Jaffe (2013) sustentan que el tener políticas

de crédito severas pueden reducir las ventas, por lo tanto, una política flexible al momento de otorgar un crédito puede resultar en el aumento de las ventas, pero con el riesgo incumplimiento.

Tecnologías de Información en la Gestión de Cuentas por Cobrar

La tecnología de información en la gestión de las cuentas por cobrar puede conseguir la eficacia y la precisión de su desarrollo. Laudon y Laudon (2016) resalta que el uso de tecnologías especializadas permite automatizar y optimizar la gestión de cobro, consiguiendo así un mínimo de errores y agilizando el ciclo de conversión de efectivo. En contraste, Romney y Steinbart (2012) destacan que la integración de (TI) en la gestión financiera puede provocar desafíos, como la seguridad de la data y la capacitación del personal.

Análisis Financiero y Control Interno de cuentas por cobrar

El análisis financiero y el control interno son primordiales para la administración efectiva de las cuentas por cobrar. Anthony y Govindarajan (2007) resaltan que los registros internos más fuertes evitan fraudes y errores dando seguridad a los registros financieros. Comparativamente, COSO (2013) brinda detalladamente como implementar controles internos que sea verídico y que mejoren la seguridad de la información financiera.

Riesgo de crédito

La palabra crédito proviene del latín “creditus” que se define como “confiar en” cuyo término es utilizado en temas de economía. Para dar sentido al término “confiar en”, es imprescindible la existencia de un prestamista o acreedor cedente de un bien económico, con una esperanzada recuperación futura. Se crea así un derecho de cobro o Activo. Por el contrario, la existencia de un prestatario o deudor beneficiario de ese bien será al que se le genere una obligación implícita de devolución futura. De esta forma se obtiene una responsabilidad de pago (Martínez, 2013) por otro lado cuando nos referimos a riesgo financiero es cuando el cliente no cumple con las obligaciones de pago que contrajo, lo que para la empresa es una pérdida. Esto sería crítico para gestión financiera, así como para conceder créditos ya que esto impacta de forma directa a la liquidez y sostenibilidad de la empresa. Según Fabozzi

(2002), el riesgo de crédito puede ser mitigado mediante la evaluación rigurosa de la solvencia del prestatario, el establecimiento de límites de crédito adecuados y la diversificación de la cartera de préstamos. La adecuada gestión del riesgo de crédito es esencial para proteger a las instituciones financieras y corporaciones contra pérdidas significativas.

Mitigación de Riesgo

La mitigación de riesgos se entiende como el esfuerzo por reducir pérdida en cualquiera que sea su forma evitando los desastres, dentro de este se desarrollan opciones y acciones que deben mejorar una situación específica lo que no significa que el riesgo deje de existir, pero se mantiene controlado. Se define como riesgo, la posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro, no solo se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera un ente económico (García, 2017). Por otra parte, la mitigación del riesgo se refiere a las estrategias y acciones que una organización emprende para reducir la probabilidad y el impacto de riesgos potenciales en sus operaciones y objetivos. Este proceso es uno de los más importante dentro del giro del negocio porque mediante este se puede saber su rentabilidad y que el negocio pueda seguir en marcha, permitiendo a que las empresas puedan tener la capacidad de que las ideas que se planteen se conviertan en acciones y si la empresa este pasando por algún problema pueda tener la responsabilidad de actuar ante una situación. Lam (2014), nos dice que para reducir los riesgos de amenaza se debe tomar en cuenta la variación de recursos para mitigarlos, que sirve para poder aumentar oportunidades dentro del mercado, que se debe establecer controles internos, que los seguros cubran los riesgos y también se debe implementar los planes de contingencia. El uso de estas medidas ayuda a que las compañías estén dispuestas a responder favorablemente ante las situaciones que se les presente, disminuyendo las pérdidas y asegurando a que se pueda hacer frente a los problemas operativos.

Marco legal

Ley de Compañías del Ecuador

Artículo 2.- Sin perjuicio de lo previsto en normas especiales, hay seis especies de sociedades mercantiles, a saber: a) La compañía en nombre colectivo b) La compañía en comandita simple y dividida por acciones c) La compañía de responsabilidad limitada d) La compañía anónima e) La compañía de economía mixta f) y, La sociedad por acciones simplificada. Estas seis especies de sociedades mercantiles constituyen personas jurídicas (LEY DE COMPAÑÍAS, 2023).

Código de Comercio

Artículo 67.- La violación de las instrucciones, la aprobación del resultado de una negociación, o el abuso de confianza de parte de los dependientes, no exoneran a sus principales de la obligación de llevar a ejecución los contratos celebrados (CODIGO DE COMERCIO, 2019).

Ley Orgánica de Regulación y control del Poder de Mercado

Artículo 1.- El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible . (Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado, 2012).

Artículo 7.- Es la capacidad de los operadores económicos para influir significativamente en el mercado. Dicha capacidad se puede alcanzar de manera individual o colectiva. Tienen poder de mercado u ostentan posición de dominio los operadores económicos que, por cualquier medio, sean capaces de actuar de modo independiente con prescindencia de sus competidores, compradores, clientes, proveedores, consumidores, usuarios,

distribuidores u otros sujetos que participen en el mercado. La obtención o el reforzamiento del poder de mercado no atentan contra la competencia, la eficiencia económica o el bienestar general. Sin embargo, el obtener o reforzar el poder de mercado, de manera que impida, restrinja, falsee o distorsione la competencia, atente contra la eficiencia económica o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios, constituirá una conducta sujeta a control, regulación y, de ser el caso, a las sanciones establecidas en esta Ley. (Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado, 2012).

Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)

Artículo 101.- La declaración hace responsable al declarante y, en su caso, al contador que firme la declaración, por la exactitud y veracidad de los datos que contenga. Se admitirán correcciones a las declaraciones tributarias luego de presentadas, sólo en el caso de que tales correcciones impliquen un mayor valor a pagar por concepto de impuesto, anticipos o retención y que se realicen antes de que se hubiese iniciado la determinación correspondiente. Cuando tales correcciones impliquen un mayor valor a pagar por concepto de impuesto, anticipos o retención, sobre el mayor valor se causarán intereses a la tasa de mora que rija para efectos tributarios. Cuando la declaración cause impuestos y contenga errores que hayan ocasionado el pago de un tributo mayor que el legalmente debido, el sujeto pasivo presentará el correspondiente reclamo de pago indebido, con sujeción a las normas de esta Ley y el Código Tributario (Servicio de Rentas Internas (SRI), 2018).

NIIF 9 Instrumentos Financieros

La finalidad de esta norma se basa en la información y responsabilidad financiera acerca de los activos y pasivos financieros, de manera que se presente información práctica y relevante para los clientes de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. La NIIF 9 es fundamental para la gestión de cuentas por cobrar, ya que define el método de medición y contabilización de activos y pasivos financieros incluyendo la provisión de cuentas incobrables esperadas (NIIF 9 Instrumentos Financieros, 2024).

NIIF 15 Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes

El objetivo de esta Norma es establecer los principios que aplicará una entidad para presentar información útil a los usuarios de los estados financieros sobre la naturaleza, importe, calendario e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo que surgen de un contrato con un cliente. Una entidad aplicará esta Norma a un contrato (distinto a un contrato enumerado en el párrafo 5) solo si la contraparte del contrato es un cliente. Un cliente es una parte que ha contratado con una entidad para obtener bienes o servicios que son resultado de las actividades ordinarias de la referida entidad a cambio de una contraprestación (Deloitte, 2024).

NIC 1 Presentación de Estados Financieros

La presente norma Internacional de contabilidad tiene como objetivo la presentación de los estados contables de propósito general con el fin de comparar con los estados financieros anteriores de la misma compañía y el de otras sociedades. Esta normativa dispone como requisito normal para la muestra de los estados contables, orientación para determinar la estructura y requisitos mínimos para su contenido en los estados financieros. La NIC 1 establece los principios para la presentación clara y comprensible de los estados financieros, que abarca las cuentas por cobrar. Esta norma garantiza la transparencia y la comparabilidad de la información financiera (Norma Internacional de Contabilidad, 2019).

NIC 23 Costos por préstamos

El objetivo de esta norma es establecer los tratamientos contables de los costos por intereses y por préstamos relacionados con la producción, adquisición y construcción de activos (Norma Internacional de Contabilidad 23 , pág. 1). Los otros costos por préstamos se reconocerán en el gasto. Cabe mencionar, que el término costos de préstamos se refiere a los intereses y otros costos en los que una entidad incurre y que están relacionados con las

obligaciones producto de fondos que les ha sido otorgado en calidad de préstamo.

La norma establece puntos importantes a considerar en el tema de investigación como:

- a) Costos por préstamos que puedan ser incluidos en el costo del activo y no solo considerados como un gasto
- b) Valor superior en libros encima del importe recuperable del activo
- c) Inicio, suspensión y fin de la capitalización.

NIC 36 Deterioro del valor de los activos

El objetivo de esta norma es determinar el adecuado registro por parte de las entidades de que los activos que estén contabilizados por un importe no superen al importe recuperable. Un activo solamente estará contabilizado por encima de su importe recuperable cuando el valor del activo registrado exceda el importe que se podría recuperar por la utilización o venta del activo. La norma establece lineamientos para la valuación de los activos debido a que podrían sufrir deterioros por causas internas o externas (Norma Internacional de Contabilidad 36, pág. 2).

En este sentido, si el activo se ha deteriorado la norma dispone que se reconozca una pérdida por el deterioro del valor del activo; así mismo, en el caso de ser necesario se reversará la pérdida por deterioro del valor cuando corresponda. La pérdida por deterioro es la disminución de la capacidad de generación de flujos de efectivo que un activo podría sufrir por causas internas o externas que impiden el desarrollo productivo de dicho activo.

Con base en lo expuesto, la norma abarca los siguientes puntos:

- a) Indicadores de deterioro de fuente interna y externa.
- b) Medición del importe recuperable.
- c) Valor razonable menos los costos de disposición.
- d) valor en uso, reconocimiento y medición de la pérdida por deterioro del valor.
- e) Reversión de la pérdida por deterioro del valor.

NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes

El propósito de esta normativa es brindar seguridad a los contadores respecto a la medición y reconocimiento de las provisiones contables, activos y pasivos contingentes. Aleix (2013) señaló: “El término provisión se define como un pasivo en el que hay incertidumbre de su cuantía o su vencimiento”. (pág. 193) Sin embargo, es preciso recalcar, que un pasivo es una obligación presente, que surge de un suceso pasado y en el cual existirá un desembolso en el futuro.

La norma abarca escenarios en los que es indispensable que se realice una provisión, entre el que se encuentra el “desmantelamiento”. En la fecha de adquisición de un bien de propiedades, planta y equipo, se debe tener en cuenta la estimación inicial del valor actual de las obligaciones asumidas por la entidad, derivadas del desmantelamiento o retiro del mencionado activo, tales como los costos de rehabilitación del lugar sobre el que se asienta (Norma Internacional de Contabilidad 37, 2014).

La NIC 37 abarca también:

- a) El reconocimiento de pasivos y activos contingentes.
- b) La medición (mejor estimación, riesgo e incertidumbres, valor presente, sucesos futuros, disposiciones esperadas de activos).
- c) Cambio en el importe de las provisiones, aplicación de las provisiones.

NIC 12 Impuesto a las Ganancias

El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable del impuesto a las ganancias. El principal problema al contabilizar el impuesto a las ganancias es cómo tratar las consecuencias actuales y futuras de: (a) la recuperación (liquidación) en el futuro del importe en libros de los activos (pasivos) que se han reconocido en el estado de situación financiera de la entidad; y (b) las transacciones y otros sucesos del periodo corriente que han sido objeto de reconocimiento en los estados financieros. Para los propósitos de esta Norma, el término impuesto a las ganancias incluye todos los impuestos, ya sean nacionales o extranjeros, que se relacionan con las ganancias sujetas a imposición. El impuesto a las ganancias incluye también

otros tributos, tales como las retenciones sobre dividendos, que se pagan por parte de una entidad subsidiaria, asociada o negocio conjunto, cuando proceden a distribuir ganancias a la entidad que informa (Ministerio de Economía y Finanzas de Perú, 2024).

Marco Referencial

En este estudio se analizan investigaciones que ya han sido realizadas que están relacionadas al tema en cuestión, con el objetivo de saber dónde se están desarrollando la problemática que se está analizando.

Uno de los estudios académicos que más asemeja a la investigación es Burgos (2023), donde la gestión eficiente de las cuentas por cobrar es una preocupación central para cualquier empresa, sin importar su tamaño. Este estudio de caso se enfoca en la microempresa INDUSTRIAL DANEC S.A., ubicada en Babahoyo, durante el segundo semestre de 2022. Las cuentas por cobrar representan activos cruciales para la operación y la continuidad de cualquier negocio, ya que reflejan ingresos pendientes de cobro por ventas o servicios prestados. Si no se gestionan adecuadamente, pueden ocasionar problemas financieros que comprometen la estabilidad y el crecimiento de la empresa. El objetivo principal de este estudio es identificar los desafíos específicos que enfrenta la empresa en relación con sus cuentas por cobrar en ese período y analizar un Plan Estratégico de Recuperación integral. Las instalaciones de Danec S.A. son modernas y están diseñadas para llevar a cabo diversos procesos, cumpliendo con estrictos estándares de buenas prácticas de manufactura. El departamento de control de calidad realiza un minucioso análisis de la materia prima antes de su recepción, asegurando la calidad de los productos terminados. El enfoque de investigación abarca la aplicación de políticas de crédito y cobro, así como descuentos por pago anticipado, utilizando métodos de recolección de información como cuestionarios, análisis de cuentas por cobrar y cuentas incobrables del año 2022, además de observación, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos para proporcionar información sólida en este estudio de caso.

Otro caso especialmente relevante en la industria de electrodomésticos fue la investigación planteada por Castillo (2022), donde su objetivo es examinar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021. La metodología que se utilizó es descriptiva, dado que, contribuye a conocer la información contable de dicha empresa, permitiendo observar las variables de estudio relacionadas con los datos informativos en las decisiones como es la gestión de cuentas por cobrar y su liquidez, con la finalidad de determinar el anexo que tienen entre sí. Donde se analiza el efecto de la gestión de cuentas por cobrar, a través de los ratios de actividad, donde se involucra la rotación de cuentas por cobrar y plazo promedio de cobro, así como también los ratios de liquidez que incluye la liquidez corriente, prueba acida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre los activos. La empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta, dado a la emergencia sanitaria más conocida como pandemia de coronavirus Covid 19, se vio afectada por diferentes escenarios ya que algunos pagos no fueron cobrados en las fechas fijadas, lo que provocó un alto índice de cuentas por cobrar mostradas en el activo corriente en el estado de situación financiera o balance general de la empresa. Tras los resultados obtenidos se evidencia la importancia de una aplicación óptima en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, puesto que tiene un índice mayor en la liquidez de la misma. En conclusión, la gestión de las cuentas por cobrar tiene una alta incidencia en la liquidez de la empresa, es decir, la intervención de esta, forma parte importante al momento de enfrentar problemas de financiamiento, así como también, los ratios de actividad relacionado con la rotación de cuentas por cobrar y el plazo promedio de cobro, donde se observa que estos tienen un impacto mayor en la liquidez corriente, debido que a pesar de lograr la recaudación de efectivo, aún quedan cuentas por cobrar.

El trabajo realizado por Carrera (2018) analizó el problema de la falta de estructura en el manejo de las cuentas de cobro de una sociedad prestadora de outsourcing contable, por lo que estableció un plan de mejora para aumentar los controles sobre las ventas y los cobros posteriores de tal manera que se pueda dar un seguimiento a lo facturado y recuperado en cada venta. Para este plan de mejora fue necesario ejecutar un análisis del proceso

de venta y cobro y los controles que se ejecutan sobre dicho proceso. Esto permitió llegar a la conclusión que los controles débiles, la falta de cruce de información y la supervisión constante sobre el personal responsable, impedía un correcto seguimiento en al área de ventas y cobro. El estudio mencionado se relaciona con el presente, puesto que establece un procedimiento de análisis del control interno sobre ventas y cuentas por cobrar, para identificar debilidades y desarrollar estrategias de mejora.

Capítulo II. Metodología

La presente investigación tiene por objeto mejorar el manejo de las cuentas por cobrar a través de un control interno que establezca políticas, procedimiento, directrices y planes de organización. Las investigaciones han demostrado que en cada época la sociedad realiza diferentes mecanismos de comercialización, usando el crédito como una herramienta de rotación de las cuentas por cobrar. Para sustentar el presente trabajo de investigación se realizó una extensa recopilación y exploración de información de fuentes confiables y veraces como son los repositorios de tesis, proyectos de investigación, documentos académicos y libros, permitiendo obtener un amplio conocimiento en relación con el tema de investigación.

Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental se caracteriza por no manipular intencionalmente las variables independientes, sino observar los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural. Según Hernández et al. (2014), este tipo de diseño se enfoca en describir, correlacionar y predecir variables sin intervenir en ellas, permitiendo obtener una comprensión detallada y contextual de los fenómenos. Por otro lado, Kerlinger & Lee (2002) señalan que la investigación no experimental se basa en la observación y el análisis de relaciones entre variables en su entorno natural, sin la manipulación directa del investigador, lo que proporciona una visión más auténtica y menos sesgada de la realidad estudiada. Estas definiciones destacan la observación pasiva y el análisis correlacional como características clave de los estudios no experimentales.

El diseño de esta investigación es no experimental ya que el proceso investigativo no realizara ningún tipo de manipulación sobre las variables que se estudian acerca de la gestión de cobranza y crédito en el sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil. Es decir, mediante esta modalidad se tiene por premisa recopilar información e indicadores de las variables estudiadas, tal cual se presentan estas en el medio. El investigador en esta fase no podrá realizar ningún tipo de manipulación o experimento ya sea con

información externa o con el criterios e información suministrada por los funcionarios encuestados o entrevistados de las compañías de interés.

Tipo de investigación

La investigación descriptiva estudia la población de forma sistemática, no altera sus variables. Según Hernández et al. (2020), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Por su parte Bisquerra (2009), destaca que el objetivo que tiene la investigación descriptiva es dar información concreta en cuál es el estado actual de los hechos y como esta divide la población. Aunque Bisquerra enfatiza que el valor de los datos distribuidos da un mejor entendimiento a la realidad analizada.

La investigación transversal analiza datos para ver si las variables que se presentan en un momento específico tienen alguna concordancia. Según (Hernández et al. (2020), su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. Por su parte Creswell (2013) el tipo de investigación estudia las diferencias de los grupos que se encuentran en un mismo periodo, ofreciendo una vista general de las variables e interacciones que pueden existir. Ambos autores coinciden en que esta investigación proporciona una mejor visión de las variables, pero Hernández resalta la capacidad descriptiva que tiene esta investigación mientras que Creswell destaca como puede ser útil para poder ver qué diferencia tienen estos grupos.

En este trabajo se realizará un estudio de campo en forma descriptiva transversal en lo que se busca obtener la recopilación, evaluación y exposición de datos de manera sistemática sustentándose en una técnica de recopilación directa de información que sirva para el estudio. También se aplicará la transversal ya que tiene una visión del objeto que se está estudiando en el momento, haciendo más fácil la obtención de un listado de características y relaciones en el mismo momento.

Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación mixto se compone de elementos cuantitativos y cualitativos para brindar una completa comprensión de los fenómenos estudiados. Según Creswell (2008, “como se citó en Pereira Pérez, 2011”), argumenta que la investigación mixta permite integrar, en un mismo estudio, metodologías cuantitativas y cualitativas, con el propósito de que exista mayor comprensión acerca del objeto de estudio. Por otro lado, Tashakkori y Teddlie (2003, “ como se citó en Pereira Pérez, 2011”), denominaron los diseños mixtos como el tercer movimiento metodológico. Mientras que Moscoloni (2005, “ como se citó en Pereira Pérez, 2011), hace referencia, al uso de la triangulación en los diseños mixtos, como un elemento de peso para considerarlos como una valiosa alternativa para acercarse al conocimiento de diversos objetos de estudio.

El enfoque de la presente investigación es mixto ya que se va a usar un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, es por ello que se denomina mixto. El enfoque cualitativo se lo usa al momento de procesar y analizar la información recopilada de la fuente primaria de información es decir de una muestra de administradores o funcionarios con cargos del área contable/financiero para estudiar las características detalladas de este sector de la industria es decir el metalmecánico. El enfoque cualitativo se lo obtiene mediante entrevistas a académicos reconocidos y expertos en procesos contable y tratamiento de la cartera de clientes en compañías en el Ecuador con el objetivo de contrastar criterios y resultados obtenidos en la investigación, que sirva de complemento en la construcción de conclusiones.

Herramientas de investigación

Las herramientas de investigación son un recurso primordial que permite de un estudio recopilar, analizar e interpretar. Según Creswell (2014), detalla que estas herramientas comprenden entrevistas, encuestas, análisis de documentos de acuerdo al tipo de investigación y las preguntas que se desean abordar. Sin embargo, Hernández et. al, (2014) determina las herramientas de investigación como cualquier recurso metodológico, técnico o lógico con el fin de recopilar, manejar y examinar datos significativos para la

investigación. Creswell se basa en la variedad de técnicas particulares para la recopilación de información, y Hernández indica que estos recursos ayudan al proceso investigativo, haciendo énfasis de la importancia de estas herramientas en el estudio.

Encuesta

La encuesta es una herramienta que nos permitirá, mediante la tabulación de datos de la muestra establecida; un análisis intensivo de las tablas de frecuencias de las respuestas otorgadas por los funcionarios de la muestra encuestada de empresas en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de generar análisis reales a la realidad provincial. Alelú et al. (2010)

Entrevista

La entrevista es una herramienta que permitirá, mediante la recopilación de información directa de fuente primaria; un análisis intensivo de las opiniones y realidades comentadas por los representantes, administradores, contadores o funcionarios experto en procesos financieros contable y tratamiento de carte de clientes. (Valles, 2007)

Análisis estadístico

El análisis estadístico en una investigación es el proceso mediante el cual se organizan, describen, presentan y analizan los datos cuantitativos recolectados para responder a las preguntas de investigación o probar hipótesis. Según Triola (2004), el análisis estadístico implica la utilización de métodos matemáticos y gráficos para resumir y analizar los datos, permitiendo identificar patrones, tendencias y relaciones significativas. Por otro lado, Levin & Rubin (2004), definen que el riguroso análisis estadístico que puede llevarse a cabo a partir de muestras aleatorias, no puede ser efectuado con muestras de juicio. Son más cómodas y pueden usarse con éxito, aunque no podamos medir su validez. No debe perderse de vista que, si un estudio recurre al muestreo de juicio a costa de perder un grado importante de representatividad, la comodidad habrá costado un precio demasiado alto.

Población

La población es un conjunto completa de individuos donde como características comparten cosas en común y se requiere obtener dicha información. Según Arias et. al (2016), la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. Por otro lado, Malhotra (2010) define la población como el conjunto de todos los elementos que poseen la información deseada y sobre el cual se intentará generalizar los resultados de la investigación. Mientras Babbie se enfoca en la aplicabilidad y el alcance de las conclusiones, Malhotra destaca la posesión de información relevante por parte de los elementos de la población.

De acuerdo a la base de datos obtenidas por el SRI la clasificación de las compañías por su actividad económica CIIU, se han seleccionado los siguientes códigos que según la actividad a la que hacen referencia se asocia directamente con el sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1.

Detalle de la Población Objetivo

| CODIGO | ACTIVIDAD | CODIGO |
|----------------------------|--|---------------|
| C2822 | FABRICACIÓN DE MAQUINARIA PARA LA CONFORMACIÓN DE METALES Y DE MÁQUINAS HERRAMIENTA. | 10 |
| C2823 | FABRICACIÓN DE MAQUINARIA METALÚRGICA. | 31 |
| Total, de compañías | | 41 |

De acuerdo a la información encontrada en el SRI en su herramienta de consultas le total de compañías de la población objetivo es de 41.

Muestra

La muestra en un estudio es importante ya que representa una parte significativa dentro de la población, la cual representa datos significativos. De acuerdo con Bryman (2012), la muestra es un conjunto de elementos escogidos de la población, de manera que se emplee para deducir

conclusiones sobre el total de ese grupo, garantizando que esa muestra sea representativa a fin de que los resultados sean aplicados de manera general. En contraste, Vizcaíno et. al, (2024) definen que este concepto es fundamental en la metodología de la investigación, ya que una adecuada selección de la muestra puede determinar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. La muestra permite a los investigadores estudiar y analizar características específicas de un grupo representativo sin necesidad de examinar a cada miembro de la población, lo que, en muchas ocasiones, resultaría impráctico o incluso imposible debido a limitaciones de tiempo, recursos o acceso.

Al ya conocer el tamaño de la población objetivo, la fórmula que debe emplearse es la de cálculo de tamaño de muestras probabilísticas para poblaciones finitas. El coeficiente de confianza más recomendado en procesos investigativos es de 95% con un margen de error de 3%, los coeficientes de p y q se asumen en 0.5. Se tiene finalmente un tamaño de muestra de 37 compañías.

Figura 1.

Formula de tamaño de muestras poblaciones finitas

| |
|--|
| Fórmula empleada |
| $n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p*(1-p)* \left(\frac{Z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$ |

Tabla 2.

Gráfico de comparación de muestras

| Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 41 con una p de 0.5 | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nivel de Confianza | d [error máximo de estimación] | | | | | | | | | |
| | 10.0% | 9.0% | 8.0% | 7.0% | 6.0% | 5.0% | 4.0% | 3.0% | 2.0% | 1.0% |
| 90% | 25 | 27 | 29 | 32 | 34 | 36 | 37 | 39 | 40 | 41 |
| 95% | 29 | 30 | 32 | 34 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 |
| 97% | 30 | 32 | 34 | 35 | 36 | 38 | 39 | 40 | 40 | 41 |
| 99% | 33 | 34 | 35 | 37 | 38 | 39 | 39 | 40 | 41 | 41 |

Para calcular el nivel de confianza en nuestro presente trabajo es necesario tener en claro los componentes esenciales en la fórmula para sacar

el tamaño de muestra para poblaciones finitas, lo conforman el margen de error, tamaño de la población y nivel de confianza.

El coeficiente de confianza, de acuerdo a Torres y Salazar (2019) citado en Vizcaíno et al. (2024) se refiere al nivel de confianza deseado el cual dicta la precisión con la que se espera que los resultados de la muestra representen a la población; niveles más altos de confianza, comúnmente el 95% o 99%, requerirán tamaños de muestra más grandes. Por otro lado, el margen de error permitido determina cuánta diferencia se permite entre los resultados de la muestra y la población real. En cambio, Castillo (2009) define el coeficiente de confianza como la probabilidad de que el intervalo calculado contenga el verdadero valor del parámetro poblacional, destacando su importancia en la precisión de las inferencias.

El margen de error, según Berenson, Levine y Szabat (2015), es la cantidad máxima que la estimación de la muestra puede diferir del verdadero valor poblacional, y se expresa como un porcentaje del parámetro estimado. Levin y Rubin (2013), en contraste, lo describen como el rango dentro del cual se espera que caiga el verdadero valor del parámetro con una cierta probabilidad, señalando su relación inversa con el tamaño de la muestra: a menor margen de error, mayor tamaño de muestra necesario.

Las variables p y q representan las proporciones de la población que poseen y no poseen, respectivamente, la característica de interés. Malhotra (2010) explica que p es la proporción estimada de la población que presenta la característica en estudio, y q es la proporción que no la presenta, donde $p + q = 1$. De acuerdo con Zikmund, Babin, Carr y Griffin (2013), indican que la precisión al calcular el tamaño de muestra es sumamente importante ya que refleja la confiabilidad y precisión de la fórmula.

Muestreo

El muestreo aleatorio simple hace referencia a cada persona de la población donde cualquier individuo tiene la probabilidad de salir seleccionado mediante este método. De acuerdo con Hernández Ávila & Carpio (2019), para aplicar esta técnica se deben conocer todos los elementos que conforman la población; a cada uno de los sujetos se le asigna un número correlativo y luego

a través de cualquier método del azar se va seleccionando cada individuo hasta completar la muestra requerida. Para la selección se pueden utilizar diferentes técnicas, que van desde una tabla de números aleatorios impresa o producidos por opciones informatizadas como una calculadora u hoja de cálculo. Este método que se caracteriza por su simpleza tiene poca utilidad práctica cuando la población es muy grande. En contraste, Groves et al. (2009) describen el muestreo aleatorio simple como un proceso en el que se elige una muestra de una población de manera que cada posible muestra de igual tamaño tenga la misma probabilidad de ser seleccionada, enfatizando la simplicidad y la igualdad de oportunidades en la selección. Mientras Saunders et al. subrayan la representatividad y generalización, Groves et al. destacan la equidad y simplicidad del método.

Diseño de la Encuesta

Cuestionario para la Gestión de Cobranza en el sector Metalmecánica de Guayaquil

A quien está dirigido:

Este cuestionario sirve para recolectar información de la empresa mediante los trabajadores que pertenecen a las MYPYMES del sector metalmecánico de la ciudad de guayaquil. El propósito es saber cómo manejan sus cuentas por cobrar y a que desafíos se encuentran expenso al momento de realizar los cobros a los clientes, buscando tener soluciones para afrontar los desafíos que a largo del tiempo influyan en la liquidez, la eficiencia de la empresa y que medidas se pueden aplicar para mejorar los procedimientos y políticas de cobranza. Donde el trabajador tiene un rol muy importante porque aportaría con ideas para implementar estrategias efectivas y así poder tener una mejora en la gestión financiera del sector.

Instrucciones:

A continuación, se establecerán preguntas acerca del manejo y gestión de las cuentas a cobrar enfocada al sector metalmecánico donde cada uno de los trabajadores afirmara su nivel de acuerdo o desacuerdo mediante la escala de Likert.

Preguntas del Cuestionario

- 1) ¿Tiempo de trayectoria Laboral en departamentos contables y cobros o manejo de cartera clientes?
- 2) ¿La compañía ha implementado procedimientos claros que estén orientados a la gestión de cobranza?
- 3) ¿La empresa se encarga de poner en conocimiento a los trabajadores implicados de los procesos de cobro?
- 4) ¿Son eficaces las políticas de crédito y cobro que maneja la empresa para disminuir la morosidad de los clientes?
- 5) ¿Las capacitaciones que recibimos son recurrentes sobre las técnicas y estrategias de gestión de cobro?
- 6) ¿Son eficaces los instrumentos tecnológicos que se utilizan para la gestión de cobro?
- 7) ¿La compañía lleva un control apropiado de las cuentas por cobrar?
- 8) ¿Los inconvenientes que existen en la gestión de cobro impactan de manera negativa a la liquidez de la compañía?
- 9) ¿Los clientes conocen las condiciones y términos de pago que la compañía ha establecido?
- 10) ¿Para gestionar las cuentas incobrables la compañía tiene estrategias eficientes?
- 11) ¿La gestión de cobranza se ve afectada por la falta de interacción entre los departamentos de la empresa?
- 12) ¿Para identificar las áreas que necesitan mejora dentro de la compañía se realizan evaluaciones constantes a los resultados de la gestión de cobro?

Diseño de la entrevista

Cuestionario de Entrevista

A quien está dirigido:

Estas preguntas están dirigidas a funcionarios de alto rango, como gerentes financieros, gerentes generales y presidentes ejecutivos de empresas pertenecientes a la industria metalmecánica de la ciudad de Guayaquil.

Preguntas de las Entrevistas:

¿Cuáles son los desafíos que atraviesan las empresas del sector metalmecánica en su gestión de cobro a clientes?

¿La empresa cuenta con técnicas que ayuden a ser más óptima la gestión de cobro y que resultado ha tenido actualmente?

¿La liquidez de una empresa y su estabilidad financiera se puede ver afectada por su gestión de cobro?

¿Con la experiencia que tiene usted cree que los factores internos y externos intervienen de forma favorable en la gestión de cobro?

¿La empresa cuenta con estrategias que ayuden a disminuir las cuentas incobrables y como son manejadas?

¿Cuál es la mejor forma de que su equipo de trabajo se prepare para manejar métodos y herramientas de cobro?

¿Su empresa cuenta con tecnología que permita respaldar la gestión de cobro y que resultados le has dado en el procedimiento?

¿De qué forma los departamentos implicados se manejan en la comunicación, como se organizan y que mejoras se podría poner en práctica en la gestión de cobro?

Validación de instrumentos Validación de la encuesta

La validación del instrumento o encuesta se basa en un sistema estadístico donde se evalúa las respuestas enviadas mediante el coeficiente de Cronbach, dándonos la manera de que las respuestas sean coherentes y fiables. Este coeficiente nos dicta la fiabilidad y relación de preguntas entre sí,

dando una validación exhaustiva y efectiva (González & Durán, 2021).

Figura 2.

Resultados de prueba de alfa de Cronbach para encuestas

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 22 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 22 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,916 | 15 |

Validación de la entrevista

La validación del cuestionario de entrevista en el marco de la presente investigación se realizará a través del juicio de expertos. Este proceso implica someter el cuestionario a la evaluación minuciosa y crítica de profesionales expertos en NIIF, normativa tributaria y contabilidad específica del sector metalmeccánico. Según Padilla et al. (2019) en síntesis, la validez se entiende como el grado en que la teoría y la evidencia son un sustento para la interpretación de los datos que se obtienen mediante un instrumento, en concordancia con los objetivos del mismo (Bandalos, 2018; Pedrosa, Suárez-Álvarez & García-Cueto, 2013). Según Cabero & Llorente (2013) el juicio de expertos se utiliza en el ámbito de la educación y las tecnologías como técnica para evaluar instrumentos, recursos educativos y propuestas de aprendizaje, por ejemplo, para revisar su adecuación a la población objetivo (Rodrigues, Martins, Pinto & Teixeira, 2018).

Tabla 3.

Resultados de la validación de la entrevista

| CRITERIOS | INDICADORES | Validador experto en instrumentos de investigación A | | | | Validador experto en instrumentos de investigación B | | | | Validador experto en instrumentos de investigación C | | | |
|--------------------|---|--|----|----|-----|--|----|----|-----|--|----|----|-----|
| | | 85 | 90 | 95 | 100 | 85 | 90 | 95 | 100 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. PRESENTACIÓN | Responde a la formalidad de la investigación. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta adecuada a las leyes y principios científicos. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación. | | | X | | | | | X | | | | X |
| 4. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías. | | | | X | | | | X | | | | X |
| 5. COHERENCIA | Existe coherencia con las variables de la investigación. | | | | X | | | X | | | | X | |
| 6. METODOLOGÍA | Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos. | | | | X | | | X | | | | | X |
| 7. PERTINENCIA | El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico. | | | X | | | | | X | | | | X |

Para garantizar la validez de los instrumentos de recolección de datos (entrevistas), se solicitó a tres expertos.

Los expertos validaron la entrevista en función de los siguientes criterios (a) objetividad, (b) actualidad, (c) metodología.

Tabla 4.

Validación de la entrevista

| | |
|--------------------|----------------------|
| Validador A | PhD. Holger Noriega |
| Validador B | MSc. Jhonny Teran |
| Validador C | MSc. Verónica Lindao |

Capítulo III. Resultados de la investigación

Resultados de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de pequeñas y medianas empresas del sector metalmeccánico en la ciudad de Guayaquil.

Datos Generales

1. Rango de Edad

Según las encuestas realizadas nos indican que la mayoría de participantes están dentro de una vida activa productiva ya que el 4,5% de las edades van de 18 a 20 años, el 36,7% tienen entre 21 a 25 años, el 50% tiene entre 26 y 35 años y el 9,1% tiene entre 36 y 50 años, lo que podría causar algún impacto en cómo se manejan los créditos. Pero también podemos ver que el grupo de personas que van de los 26 a 35 años son lo que resaltan una tendencia generacional en la gestión y percepción del crédito en las MYPYMES del sector metalmeccánico de Guayaquil.

Figura 3.

Resultado de encuesta de Rango de Edad



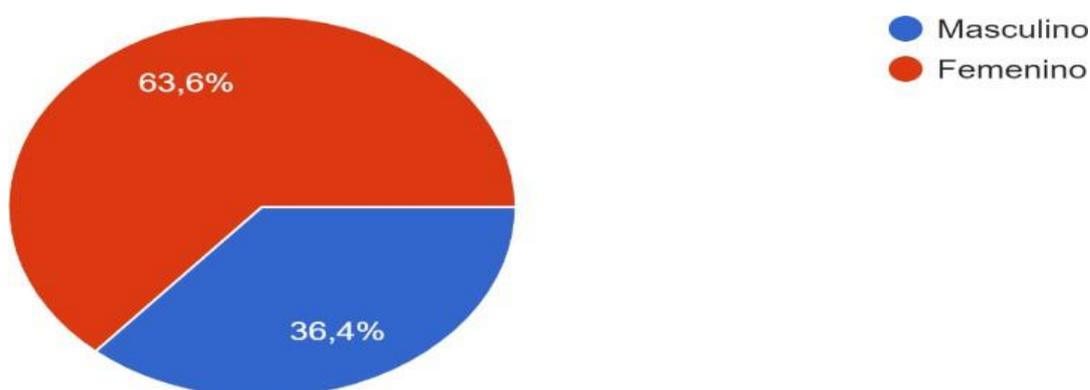
2. Genero

De la muestra encuestada que está relacionada a la gestión de créditos otorgados a clientes del sector metalmeccánico de Guayaquil se pudo observar la siguiente distribución de género: el 63,6% son mujeres y 36,4% son hombres. Donde se evidencia preferencias particulares en la gestión y percepción del crédito en el sector, causados por la diferencia de género que

existe lo que conlleva a realizar una evaluación más profunda para poder tener un panorama más claro sobre las diferencias políticas y prácticas de créditos que han sido puesta en práctica por las empresas del sector metalmecánica.

Figura 4.

Resultados de encuesta Genero



3. ¿Tiempo de trayectoria Laboral en departamentos contables y cobros o manejo de cartera clientes?

Como resultado tuvimos que el 18,20 % de los encuestados tiene no más de un año de trayectoria en su trabajo actual dentro de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de guayaquil. Por otra parte, también se observó que las personas que tienen entre 1 y 3 años de experiencia en su puesto de trabajo están dentro del 50% de los encuestados, los que tienen 4 y 6 años de experiencia laboral forman parte del 18,2% mientras los que tienen 7 a 10 años de experiencia laboral forman parte del 9,1% y por su parte entre 11 y 20 años forman parte del 4,5% faltante de los encuestados. A lo que esto destaca que la experiencia laboral de los encuestados es relativamente reciente en el sector.

Figura 5.

Resultados de encuesta años de experiencia

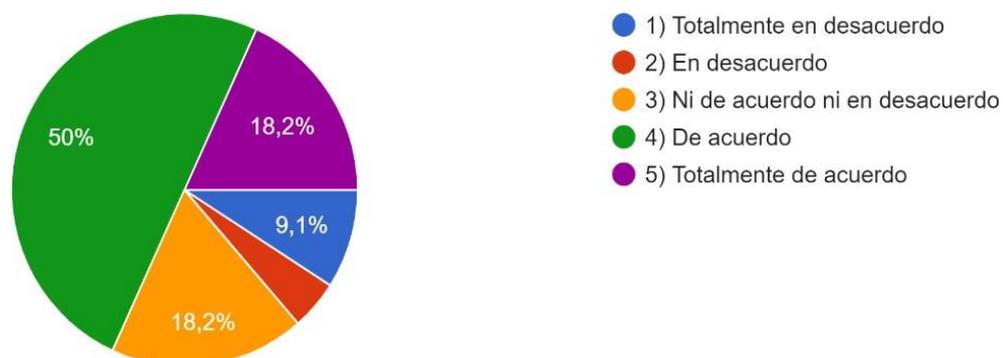


4. ¿La compañía ha implementado procedimientos claros que estén orientados a la gestión de cobranza?

Se pudo obtener diferentes puntos de vista relacionados a esta pregunta, donde el 9,1% expreso estar totalmente en desacuerdo y el 18,20% totalmente de acuerdo con estas medidas. El 18,20% tiene postura neutral expreso estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 50% de los encuestados indico estar de acuerdo que la compañía cuente con procedimientos claros, mientras que el restante el 4,5 % expreso estar en desacuerdo. Nos da como resultado que los encuestados están totalmente de acuerdo con los procesos para la gestión de cobros, pero así mismo existe una minoría que no comparte esta percepción.

Figura 6.

Resultados de encuesta Procedimientos de Gestión de cobro

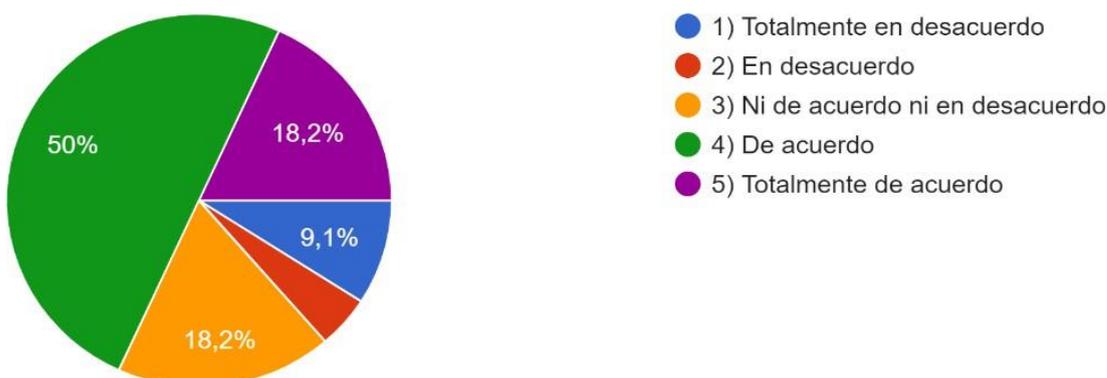


5. ¿La empresa se encarga de poner en conocimiento a los trabajadores implicados de los procesos de cobro?

Los resultados obtenidos en esta pregunta expresaron que el 9,1% está totalmente en desacuerdo y el 4,5% están en desacuerdo, mientras que el 18,20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 50% está de acuerdo que los procesos sean comunicados correctamente, y el 18,20% está totalmente de acuerdo. Lo que nos lleva a que la gran parte de los encuestados perciban de buena forma que los procesos de cobro sean comunicados, aunque una parte minoritaria se mantiene neutral o no están de acuerdo con esta percepción.

Figura 7.

Resultados de encuesta comunicación de procesos

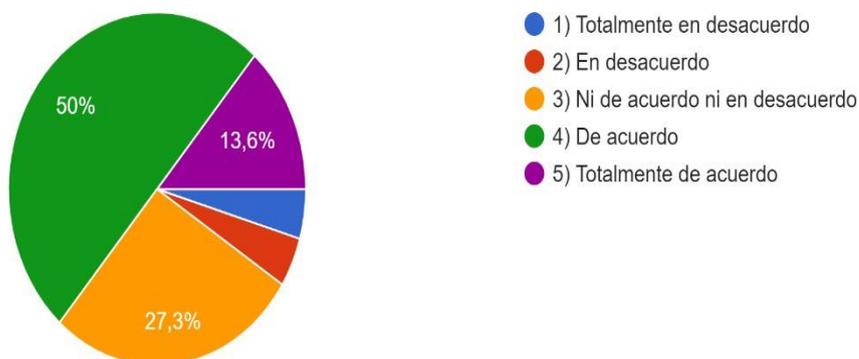


6. ¿Son eficaces las políticas de crédito y cobro que maneja la empresa para disminuir la morosidad de los clientes?

En la figura 8 el 50% de los encuestados indicaron estar de acuerdo que las políticas de crédito son eficaces, 27,3% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13,6% indicaron estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 9,1% en conjunto sostuvo el estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo. Estos resultados reflejan que una mayoría afirma que las políticas que se manejan en la empresa son eficaces y con una minoría no está de acuerdo o no comparte dicha percepción.

Figura 8.

Resultados de encuesta políticas de crédito y cobro

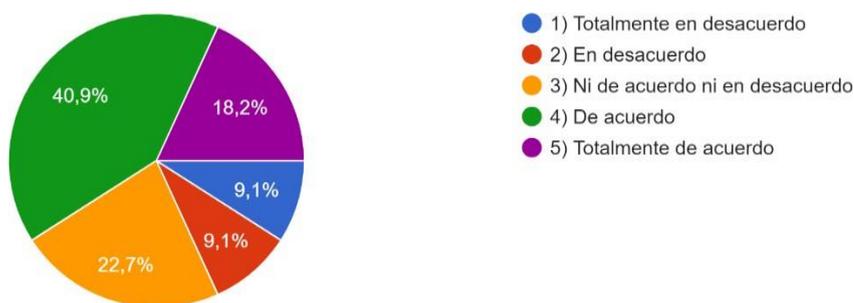


7. ¿Las capacitaciones que recibimos son recurrentes sobre las técnicas y estrategias de gestión de cobro?

En esta pregunta se obtuvo por parte de los encuestados una serie de opiniones. donde el 9,1% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el 22,7% tomo una postura neutral sea estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40,9% de los encuestados están de acuerdo en recibir capacitación permanentemente, el 9,1% estar en desacuerdo y un 18,20% indico estar totalmente de acuerdo. lo que nos da como resultado que la mayoría ve que es considerable tener una capacitación en la gestión de cobro existen otra parte que mantiene una posición neutral y otros que no comparten esta percepción.

Figura 9.

Resultados de encuesta Capacitaciones

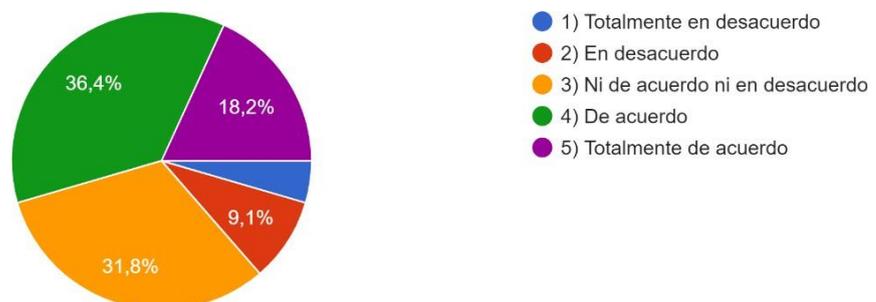


8. ¿Son eficaces los instrumentos tecnológicos que se utilizan para la gestión de cobro?

Dentro de esta pregunta se obtuviera una serie de resultados sobre. En primera instancia tenemos un 4,5% que indican que están totalmente desacuerdo, el otro 9.1% están en desacuerdo, el 36,4% expreso estar de acuerdo con las mejoras y el de la tecnología, el 31,8% tiene una postura neutral eso quiere decir que nos está ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 18,2% indico estar totalmente de acuerdo. Dándonos como resultados que más de la mitad de encuestados están de acuerdo en que exista una adecuación y que el uso de herramientas tecnológicas de una eficiencia mientras que una proporción significativa de los participantes no están de acuerdo y otra se mantiene neutral.

Figura 10.

Resultado de encuesta Uso de instrumentos tecnológicos



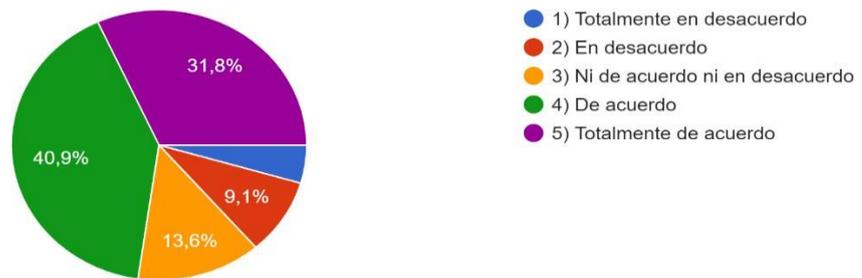
9. ¿La compañía lleva un control apropiado de las cuentas por cobrar?

Dentro de esta pregunta encontramos una serie de diferentes opiniones por parte de los encuestados. a lo que tenemos que el 4,5 % nos indica que está totalmente en desacuerdo, el 13,6% tiene una postura neutral señalando estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,1% expreso estar en desacuerdo, el 40,9% estar de acuerdo y el 31,8% indico estar totalmente de acuerdo. Dándonos como resultado que un porcentaje de los encuestados están de

acuerdo que la compañía realice un seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar, y la otra parte se mantienen neutral o no comparte esta percepción.

Figura 11.

Resultado de Encuestas Seguimiento de las cuentas por cobrar

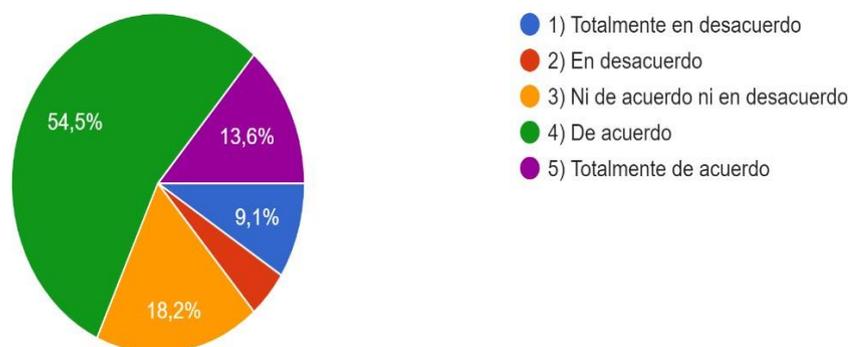


10. ¿Los inconvenientes que existen en la gestión de cobro impactan de manera negativa a la liquidez de la compañía?

Dentro de esta pregunta se obtuvo los siguientes resultados. El 9,1% están totalmente en desacuerdo, el 18,6% apostó una postura neutral, el 54,5% están de acuerdo, el 4,6% expreso estar en desacuerdo y el 13,6% indico estar totalmente de acuerdo. Un porcentaje considerable de encuestados dicen que los problemas en la gestión de cobro si impactan a la liquidez de la empresa, aunque también existen los que están en una posición neutral sobre la situación que atraviesan las compañías del sector.

Figura 12.

Resultados de encuesta Problemas en la gestión de cobro

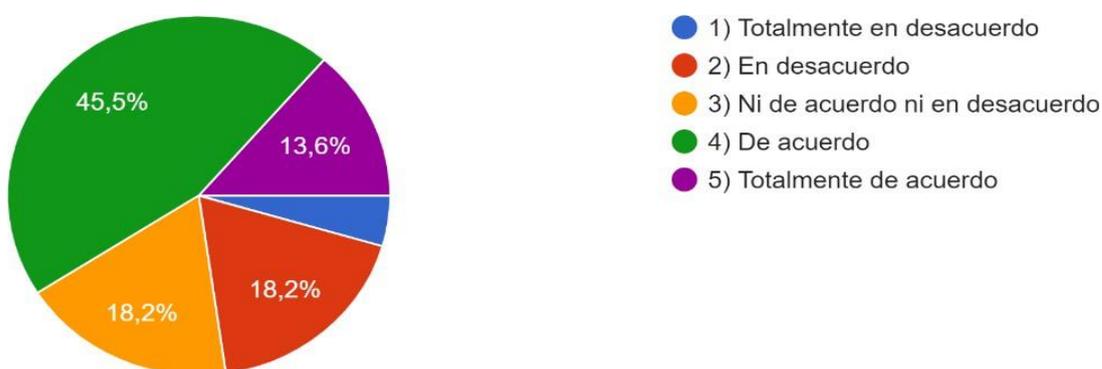


11. ¿Los clientes conocen las condiciones y términos de pago que la compañía ha establecido?

Los resultados de estas preguntas nos llevaron a una serie de opiniones diferentes por parte de los encuestados ya que cada uno tiene puntos distintos de ver si el cliente tiene conocimiento de cómo la empresa maneja las condiciones y términos de pago. Empezando con un 4,5% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el 18,2% expreso estar en desacuerdo, el 45,5% manifestó estar de acuerdo con que los clientes cumplan con los términos y condiciones de pago, el 18,2% adopto una postura neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13,6% indicaron estar totalmente de acuerdo. Esto nos dio como resultado los clientes comprenden y respetan los términos y condiciones de pago de la compañía porque así se evitaría inconvenientes al momento del cobro así mismo hay un grupo de encuestados que no están de acuerdo y se mantienen neutral.

Figura 13.

Resultado de encuestas conocimiento de términos de pago



12. ¿Para gestionar las cuentas incobrables la compañía tiene estrategias eficientes?

En la figura 14 como resultado tenemos que el 9,1% de los encuestados indico está totalmente en desacuerdo, el 22,7% tomo una postura neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 54,5% manifestó estar de acuerdo con que la empresa cuente con políticas para sus cuentas incobrables, el otro 4,6% expreso estar en desacuerdo. Lo que nos dio como

resultado final que más de la mitad de personas considera que la empresa debe contar con políticas para las cuentas incobrables y el otro grupo se mantienen en un punto neutral o negativo.

Figura 14.

Resultado de Encuestas Efectividad de políticas en manejo de cuentas incobrables

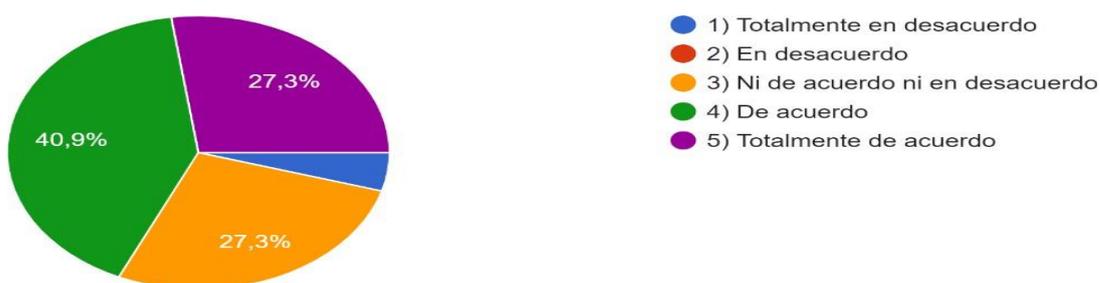


13. ¿La gestión de cobranza se ve afectada por la falta de interacción entre los departamentos de la empresa?

En esta figura 15 por parte de los encuestados como resultado un 4,5% nos indicó que están totalmente en desacuerdo ya que piensan que sea un factor que afecte a la gestión de cobro, un 27,3% tomo una postura neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, el 40,9% de los encuestados están de acuerdo, el 27,3% indico estar totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que existe una falta de comunicación entre departamento lo que hace que se vea afectada la liquidez de la empresa lo que podríamos tomar en cuenta es que si se maneja con transparencia y se tiene una mejor comunicación interna podemos ver una mejoría en la gestión de cobro.

Figura 15.

Resultados de encuesta Falta de interacción entre departamentos

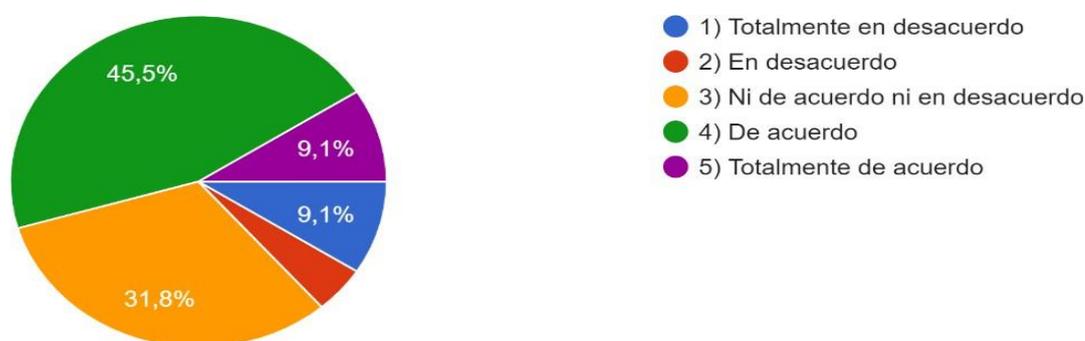


14. ¿Para identificar las áreas que necesitan mejora dentro de la compañía se realizan evaluaciones constantes a los resultados de la gestión de cobro?

En la pregunta siguiente nos dio una variedad de diferencias de opiniones sobre las evaluaciones constantes que se hacen a los resultados de la gestión de cobranza. Un 9,1% se mantienen en un total desacuerdo en que se realicen estos procesos, el 45,5% señalo estar de acuerdo ya que puede ser beneficioso, el 31,8% se mantiene en una postura neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo, el otro 9,1 % manifestó está totalmente de acuerdo de que existan evaluaciones constantes a los resultados de la gestión de cobro, el 4,5 % indico estar en desacuerdo. la mayor parte de los encuestados recomienda que se evalúen constantemente los procesos de gestión de cobro, aunque existe otra parte que se mantiene negativa y neutral a estos procesos.

Figura 16.

Resultados de encuesta evaluaciones periódicas de la gestión de cobro



Resultados de la entrevista

Entrevistado 1:

Nombre: Ing. José Carrasco Noboa

Cargo: Gerente General

Años de Experiencia: 37 años

1. *¿Cuáles son los desafíos que atraviesan las empresas del sector metalmecánica en su gestión de cobro a clientes?*

La falta de interacción con los clientes al momento de realizar los cobros es uno de los problemas más comunes que tenemos dentro de la empresa ya que muchas veces no se cuenta con esas vías de comunicación. La principal actividad es proveer los materiales y herramientas para el ensamble de electrodomésticos en Guayaquil. En este mercado hemos tenido casos de clientes se olvidan los términos de pago o tienen algún inconveniente para poder cumplir con sus compromisos. Otro punto en contra que se puede presentar es la inestabilidad financiera del cliente, que puede ocasionar el incumplimiento del pago. Por otra parte, existen muchos factores por lo que el cliente se ve impactado en su habilidad para pagar como lo es la dificultad económica a eso le podemos sumar la ausencia de sistemas tecnológicos y que el personal encargado de los cobros no se esté actualizando continuamente para dar un seguimiento a los pagos para que no se den los retrasos y errores al momento del cobro. La crisis económica y la inflación también juegan un papel crucial en la disminución del poder adquisitivo de los consumidores, complicando aún más la gestión de cobranza.

2. *¿La empresa cuenta con técnicas que ayuden a ser más óptima la gestión de cobro y que resultado ha tenido actualmente?*

La empresa cuenta con técnicas que se basan en estar en comunicación constantemente con los clientes, por lo que hemos implementado es un sistema que trabaje como recordatorio automático de cobro que se los hacemos llegar por medio de correo y mensajes de textos o

se le realizan llamadas, en las que también nos sirven para poder resolver algún inconveniente que el cliente tenga para cubrir sus pagos y así mismo se le ofrece otras alternativas de pago. También nos apoyamos con términos de pagos que estén accesible a los clientes, lo cual hemos obtenido resultados favorables con un número reducido en sus cuentas por mora.

3. *¿La liquidez de una empresa y su estabilidad financiera se puede ver afectada por su gestión de cobro?*

La estabilidad financiera de la empresa si es afectada directamente por la gestión de cobro ya que es base fundamental para que la empresa con sus operaciones ya que los ingresos que se tiene son obtenidos por las cuentas por cobrar que son el flujo de efectivo más estable que nos ayuda poder cubrir nuestros gastos, para realizar nueva inversión de equipos tecnológicos y también para poder cubrir las obligaciones que tenga la empresa con otros. si una empresa no sabe llevar en orden sus cuentas por cobrar tendremos como resultado un aumento en las cuentas incobrables y así mismo afectaría a la liquidez financiera de la empresa. Es por esto que la empresa debe contar con políticas de gestión de cobro que estén bien establecidas para que tenga más fluidez financiera.

4. *¿Con la experiencia que tiene usted cree que los factores internos y externos intervienen de forma favorable en la gestión de cobro?*

Desde mi experiencia en este sector existen muchos elementos que intervienen desde el interior de la empresa al momento de realizar los cobros a los clientes, una de esas es que los colaboradores del departamento de cobranza se mantengan en constante aprendizaje que cuenten con los equipos tecnológicos necesarios para hacer el respectivo seguimiento de las cuentas. Una comunicación que este coordina entre los departamentos de ventas, finanzas y atención al cliente son esenciales para tener un servicio óptimo de cobranza. a nivel externo existen varias situaciones como la estabilidad financiera que tenga el cliente, la situación económica a nivel global, entre otros son factores que influyen directamente en su capacidad de realizar los pagos puntuales otro punto puede las modificaciones de leyes, el

aumento de impuestos, aranceles, las condiciones de mercado también influyen en la gestión de cobro por esta razón es crucial.

5. *¿La empresa cuenta con estrategias que ayuden a disminuir las cuentas incobrables y como son manejadas?*

En la empresa se gestionan las cuentas incobrables con una perspectiva de tomar el control para tomar una decisión al momento y ser organizada. Para esto se tomó cuenta buscar todas vías de comunicación como correos, llamadas, cartas de aviso, mensajes para la recuperación de cartera si no se llega a tener alguna respuesta por parte de los clientes se procede a realizar un análisis del estado de cada cuenta se plantea una reestructuración o se les ofrece beneficios como descuentos. Si el caso se persiste lo más conveniente es adoptar una estrategia que se basa en contratar una empresa de cobranza externa o se considera tomar medidas legales. Para disminuir las cuentas incobrables adoptamos políticas donde se evaluación la situación crediticia del cliente para ver si se encuentra en la capacidad de pago para poder brindarles nuevos créditos, de igual manera se lleva una evaluación regular de las cuentas existentes para poder identificar señales tempranas de impago, además es necesario tener una comunicación directa con el cliente para evitar futuros inconvenientes.

6. *¿Cuál es la mejor forma de que su equipo de trabajo se prepare para manejar métodos y herramientas de cobro?*

La forma correcta sería la capacitación constante a nuestro equipo de cobranzas, por lo cual realizamos sesiones donde se capaciten regularmente, y como punto de partida enfocándonos en enseñar mediante métodos la comunicación efectiva con los clientes. También cuando se habla de capacitación nos referimos al manejo de nuestras herramientas tecnológicas que sirven para la gestión de cobro para así asegurarnos de que todo el equipo de trabajo sepa el uso del sistema de seguimiento de los datos para poder optimizar el trabajo , además tenemos en cuenta en que el trabajo cooperativo y la preparación continua sirven de gran ayuda ya que los trabajadores pueden compartir sus experiencias y puedan brindar ciertas estrategias de las cuales ya tiene conocimiento. Lo que ha dado como

resultado que estas técnicas ayudan hacer eficientes al equipo de trabajo y a su vez actualizados en el tema.

7. *¿Su empresa cuenta con tecnología que permita respaldar la gestión de cobro y que resultados le has dado en el procedimiento?*

La empresa maneja un sistema que respalda la gestión de cobro que se realiza, incluyendo un programa que ayuda a conectar los datos, entre el equipo y los clientes y un sistema de automatización de cobro por lo que facilita el proceso. También al tener a nuestro alcance estos sistemas nos ayudan a llevar un control de las cuentas por cobrar, automatizar avisos de pago y generar reportes de datos que nos indiquen inconvenientes de pago por lo que pueden ser detectados a buen tiempo para buscar alternativas de pago. Cuando la empresa decide adoptar esta tecnología se busca tener como resultado un mejoramiento en nuestra eficacia y también de facilitar el manejo de las cuentas hasta llegar a manejar en volúmenes altos la cuentas con más exactitud dejando a un lado el trabajo manual. Pero también debemos tener cuenta que al adoptar este tipo de tecnologías nos sometemos a nuevos retos como la capacitación continua de los colaboradores y que se adapten a nuevos procesos lo que la empresa no lo ve como un gasto si no como una inversión, ya que al adaptar este tipo de tecnología nos ayuda a mejorar las interacciones con los clientes y nos agiliza el proceso de cobro.

8. *¿De qué forma los departamentos implicados se manejan en la comunicación, como se organizan y que mejoras se podría poner en práctica en la gestión de cobro?*

Para llegar a tener éxito dentro del mercado se debe tener una buena organización de los departamentos involucrados en la gestión de cobro, para esto adoptamos una serie de eventos como reuniones entre departamentos que estén involucrados directamente con la gestión de cobro como lo es venta, finanzas, atención al cliente para poder plantear sobre la mesa todos los problemas que tienen la cuentas por cobrar y así mismo buscar la solución a cualquier situación. También utilizamos sistemas compartidos de gestión de información para asegurar que todos los departamentos tengan acceso a

datos actualizados sobre el estado de las cuentas y los pagos. A pesar de estos esfuerzos, siempre hay margen para mejorar. Una posible mejora sería la implementación de una plataforma de comunicación más integrada que permita una colaboración en tiempo real y una mayor transparencia en el proceso de gestión de cobranzas. Además, fomentar una cultura de colaboración y responsabilidad compartida entre los departamentos puede contribuir a una gestión de cobranzas más eficaz y coordinada.

Entrevistado 2:

Nombre: Ing. Ivan Cepeda

Cargo: Asesor Externo

Años de Experiencia: 17 años

1. *¿Cuáles son los desafíos que atraviesan las empresas del sector metalmecánica en su gestión de cobro a clientes?*

Los desafíos que enfrenta las empresas a nivel general son la falta de comunicación entre departamentos y políticas internas que sean claras y estén bien definidas para el departamento de cobranza. En el mercado de maquinaria metalmecánica en guayaquil como en las empresas en general necesitan que sus colaboradores trabajen conjuntamente para tener buenos resultados y minimizar las cuentas incobrables. Sin embargo, la inestabilidad de la situación económica global tiene un rol importante porque puede complicar que en el proceso estos se retrasen con el pago irrespetando los términos y condiciones que maneja la empresa. Por consiguiente, la falta de tecnología afecta la eficiencia de poder detectar errores y demoras en los cobros.

2. *¿La empresa cuenta con técnicas que ayuden a ser más óptima la gestión de cobro y que resultado ha tenido actualmente?*

La empresa cuenta con técnicas enfocadas al diseño de políticas y procedimientos las cuales son comunicadas al equipo de trabajo y a los usuarios al comienzo de realizar un crédito laboral con la compañía. También integramos un sistema donde monitoreamos el seguimiento de las cuentas

por cobrar pendientes. Por lo que nos ha tocado invertir en la formación de equipos de nuestros colaboradores en técnicas de negociación y dar soluciones a los problemas en las diferentes circunstancias con los clientes. Y hemos tenido resultados positivos con una reducción en las cuentas incobrables y en un tiempo récord la puntualidad de los pagos.

3. *¿La liquidez de una empresa y su estabilidad financiera se puede ver afectada por su gestión de cobro?*

Para que la empresa tenga una buena liquidez y rentabilidad el manejo de la gestión de cobro debe ser eficiente. Al saber llevar en orden los procesos acompañados con las políticas el flujo de efectivo puede ser estable y seguro lo que ayuda a que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones. Si se llega a producir un inadecuado manejo de la gestión de cobranza como resultados tendremos un aumento en las cuentas incobrables y un notorio desbalance en el flujo de efectivo, afectando directamente nuestra capacidad de operaciones eficiente y tocaría planificar a largo plazo. Por lo tanto, es mejor mantener una gestión de cobro sostenible y bien desarrollada es fundamental para asegurar la estabilidad financiera y tener un crecimiento en la empresa.

4. *¿Con la experiencia que tiene usted cree que los factores internos y externos intervienen de forma favorable en la gestión de cobro?*

Para que la empresa tenga éxito debe tener una gestión de cobranza eficiente que se base en una buena comunicación de las políticas, de un proceso al momento de realizar el cobro, la capacitación regular de los colaboradores del departamento de cobranza. Un equipo que trabaje conjuntamente es más efectivo en la gestión de cuentas y pueden dar soluciones a los problemas. Cuando nos referimos externamente los factores que influyen son la situación económica global y la capacidad financiera de los clientes tienen un rol importante ya que entre estos están los intereses, políticas gubernamentales pueden intervenir en la capacidad de pago de los clientes. Si se mantiene estas estrategias y factores en la cobranza se pueden minimizar el impacto negativo de los cobros.

5. *¿La empresa cuenta con estrategias que ayuden a disminuir las cuentas incobrables y como son manejadas?*

Las cuentas incobrables de las empresas se mantienen por la estructura con la que se las lleva. Como primer paso se trata de recuperar las deudas mediante canales de comunicación como mensajes, llamadas o visita personalizada o dar soluciones como ofrecer créditos o planes de pago flexible, si con estas medidas no dan buenos resultados se procede aplicar otras políticas como la intervención de agencias de cobranzas externa o acciones legales. Para contrarrestar las cuentas incobrables hemos impuesto políticas que den solución a los problemas como una evaluación crediticia antes de aprobar un crédito. El implementar estas políticas hemos tenido resultados favorables en las cuentas por cobrar.

6. *¿Cuál es la mejor forma de que su equipo de trabajo se prepare para manejar métodos y herramientas de cobro?*

Nuestro equipo se forma constantemente la capacitación para brindar mejoras en el cobro a clientes. también reciben seminarios y talleres que aborden métodos actualizados de procedimiento de negociación que ayudan al momento de conversar con el cliente y resolución de conflictos por si el cliente tenga algún inconveniente al momento de cubrir sus pagos. También se preparan para el buen uso de herramientas tecnológicas que se han implementado para acelerar el proceso de cobro asegurando que cada miembro del equipo esté preparado para afrontar cualquier problema que se presente. También tienen el apoyo externo que se trata de recibir curso y conferencias para que el equipo de trabajo se mantenga en constante actualización y este al día en lo que ocurra dentro del sector. La combinación de estos factores externos e internos asegura una mejor preparación para enfrentar desafíos futuros de cobranzas y la empresa tenga una estabilidad sostenida.

7. *¿Su empresa cuenta con tecnología que permita respaldar la gestión de cobro y que resultados le has dado en el procedimiento?*

La compañía se ha encargado de contratar un sistema completo que brinde un apoyo a la gestión de cobro donde se maneja la automatización de cobro, permitiendo llevar un seguimiento de las cuentas por cobrar, se pueden enviar recordatorios de fechas de pago, generar informes donde se pueden identificar a tiempo los inconvenientes que tengan los clientes. El implementar este sistema hemos visto una mejora en la gestión de cobro y hemos podido disminuir las cuentas incobrables, los beneficios que este sistema nos ha brindado son notorios en la gestión de cobro.

8. *¿De qué forma los departamentos implicados se manejan en la comunicación, como se organizan y que mejoras se podría poner en práctica en la gestión de cobro?*

Para nuestro crecimiento como empresa es fundamental que nuestros departamentos tengan en claro que la comunicación es un paso esencial entre departamentos sea financiero, ventas o servicio al cliente donde de manera organizada y comunicativa encuentren una solución a la condición de las cuentas por cobrar. Para esto utilizamos proyectos conjuntos de gestión de estadísticas para asegurar que todos los departamentos tengan acceso a datos actualizados sobre el estado de las cuentas y los pagos. A pesar de estos esfuerzos, siempre hay margen para mejorar. Una posible mejora sería la implementación de una plataforma de comunicación más integrada que permita una colaboración en tiempo real y una mayor transparencia en el proceso de gestión de cobranzas. Además, fomentar una cultura de colaboración y responsabilidad compartida entre los departamentos puede contribuir a una gestión de cobranzas más eficaz y coordinada.

Entrevistado 3:

Nombre: Ing. Guillermo Suarez

Cargo: Gerente General

Años de Experiencia: 30 años

1. ¿Cuáles son los desafíos que atraviesan las empresas del sector metalmecánica en su gestión de cobro a clientes?

Como propietario de un negocio comercial de electrodomésticos maquinarias metalmecánica en Guayaquil, uno de los retos al que se está expuesto en la gestión de cobro es el riesgo de ofrecer créditos a clientes y tratar de minimizar las cuentas impagas, los clientes son esenciales para los negocios y por eso se debe tener una buena relación con ellos, pero para uno entregar créditos a los clientes debe evaluar su capacidad de endeudamiento para poder ofrecerle créditos que estén óptimos para su perfil, otro desafío que se tiene es mantener la buena comunicación con el cliente para poder hacerle recordatorios de las fechas de pago y en el caso de que el cliente presente algún inconveniente que no le permita cumplir con sus obligación buscar solución inmediata, la economía en general es un desafío por la variación de la inflación y de las tasas de intereses que pueden representar la incapacidad de que el cliente cumpla con las obligaciones.

2. ¿La empresa cuenta con técnicas que ayuden a ser más optima la gestión de cobro y que resultado ha tenido actualmente?

La empresa se ha encargado por su bienestar por lo que ha adquirido una serie de estrategias que van desde realizar una evaluación completa hasta llevar un seguimiento al cliente. Como primer punto se estable un estudio crediticio del cliente donde podemos ver su capacidad de endeudamiento para poder otorgarle créditos que vayan acorde a su perfil, la empresa ha implementado políticas que estén relacionas a la gestión de cobro y que sean claramente notificadas a su clientela, también se ha puesto en práctica un sistema que nos ayuda a darle seguimiento a las cuentas por cobrar para poder enviar recordatorios de pagos automáticamente y si se ha

visto mejoría con la implementación de estas estrategias se ha minimizado las cuentas incobrables y los pagos se realizan a las fechas de corte.

3. *¿La liquidez de una empresa y su estabilidad financiera se puede ver afectada por su gestión de cobro?*

Por supuesto puede afectar la liquidez de una empresa la gestión de cobro ya que si se presenta una mala gestión o cuentas tardías de pago por parte a clientes puede generar desestabilidad financiera. Para esto implementamos procedimientos donde las obligaciones financieras por parte de los clientes cumplan un papel importante para generar rentabilidad y solidez en nuestro negocio. Además, una acumulación de cuentas incobrables traería la inestabilidad de la compañía teniendo una limitación de oportunidades de expansión, por ello es esencial que la empresa tenga un seguimiento constante de sus cuentas por cobrar e incluir una buena comunicación con los clientes para asegurar el cumplimiento de los términos de pagos acordados.

4. *¿Con la experiencia que tiene usted cree que los factores internos y externos intervienen de forma favorable en la gestión de cobro?*

Mediante mis conocimientos existen factores internos y externos como el mal manejo de la administración interna de cobro como la inexistencia de políticas y procedimientos de cobro, como también la falta de capacitaciones del trabajo en equipo. Externamente tenemos desafíos como la situación económica global, las alzas de tasas de interés hacen que afecten la capacidad de pago de los consumidores, el incremento de competencia en el mercado en otorgar créditos influye mucho. Por lo que uno debe de optar por mantenerse en constante preparación e informarse sobre estos desafíos y buscar estrategias que ayuden a mejorar financieramente a la empresa.

5. *¿La empresa cuenta con estrategias que ayuden a disminuir las cuentas incobrables y como son manejadas?*

En nuestra empresa, manejamos las cuentas incobrables con un enfoque preventivo y reactivo. Inicialmente, para dar un crédito realizamos

una evaluación exhaustiva del perfil del cliente como su estabilidad financiera. En relación con los saldos incobrables ponemos en marcha un sistema de escalamiento que abarca notificaciones recurrentes, sea por mensaje de texto, correo electrónico, ajuste de plazo de pagos y si es necesario contratamos una agencia externa dedicada a la recuperación de la cartera vencida. Para evitar el crecimiento de las deudas incobrables hemos diseñado políticas estrictas de crédito y límites crediticios según la solvencia económica que tenga el cliente. Asimismo, para detectar posibles problemas en las cuentas por cobrar hemos llevado a cabo un seguimiento de los saldos con el fin de tomar soluciones anticipadas al problema. Estas estrategias ayudarán significativamente a la reducción de nuestras cuentas incobrables.

6. *¿Cuál es la mejor forma de que su equipo de trabajo se prepare para manejar métodos y herramientas de cobro?*

La forma sería capacitarlos mediante estrategias y tecnologías de cobro siendo esto una prioridad para la empresa. Desarrollamos sesiones de capacitación y talleres donde se aborde las áreas cruciales en la gestión de cobro, incluyendo estrategias de negociación. De igual manera nuestro personal de trabajo recibe capacitación constante para la utilización de herramientas tecnológicas y programas de cobro para así garantizar que sean capaces de usar estas herramientas de manera óptima y oportuna. Igualmente incentivamos la asistencia de seminarios, talleres externos donde el equipo de cobranza este al tanto de las novedades más recientes y así mejorar el área de cobranzas. Estas capacitaciones regulares ayudarán a disminuir las cuentas incobrables.

7. *¿Su empresa cuenta con tecnología que permita respaldar la gestión de cobro y que resultados le has dado en el procedimiento?*

Contamos con tecnológicas y sistemas que facilitan y respaldan la gestión de cobro, como el software de gestión de relaciones con clientes (CRM) y un sistema de automatización de cobros. Estas plataformas nos ayudan a llevar un monitoreo más minucioso de saldos en las cuentas por cobrar e identificar patrones de pago donde podamos tener puntos a mejorar.

La integración de estas tecnologías en nuestra empresa permite controlar una suma considerable de cuentas por cobrar y aparte reducir la intervención manual. Sin embargo, estamos conscientes del desafío que presenta por eso debemos estar en constante capacitación ante las posibles actualizaciones en el programa o interfaz de la misma. En resumen, estas tecnologías son una ayuda a la gestión de cobro siendo estas una forma más sencilla y eficiente de recuperación de cartera vencida.

8. *¿De qué forma los departamentos implicados se manejan en la comunicación, como se organizan y que mejoras se podría poner en práctica en la gestión de cobro?*

Para la empresa es esencial el manejo de cuentas por cobrar ya que es clave para nuestro progreso exitoso, por esto realizamos entre los departamentos sesiones periódicas y sistemas compartidos donde se maneje la información, para garantizar que todos cuenten con el acceso a registros actualizados de las cuentas de cobros y pagos. A pesar de estos esfuerzos, siempre hay margen para mejorar. Una posible mejora sería la implementación de una plataforma de comunicación más integrada que permita una colaboración en tiempo real y una mayor transparencia en el proceso de gestión de cobranzas. Además, fomentar una cultura de colaboración y responsabilidad compartida entre los departamentos puede contribuir a una gestión de cobranzas más eficaz y coordinada.

Tabla 5 A.

Matriz de Hallazgo de Entrevistas a Expertos del sector Metalmeccánico

| Temas | Gerente 1 | Asesor Externo 2 | Gerente 3 |
|------------------------------------|---|---|---|
| Principales áreas de mejora | La comunicación continua con los clientes. La situación económica de los clientes afectando la gestión de cobranza. | Carencia de procedimientos y políticas de gestión de cobro y la falta de un sistema de gestión de información eficiente. | El ofrecimiento de créditos y tratar de minimizar las cuentas impagas con el tiempo. Tener una buena comunicación con el cliente. |
| Técnicas aplicadas | Comunicación con el cliente y un sistema de recordatorio vía correo, mensaje de texto o llamada. | Manual de procedimiento de políticas y crédito informado a todos los colaboradores. Un sistema para monitorear el comportamiento de las cuentas por cobrar. | Evaluación y seguimiento completo del cliente. Políticas relacionadas a la gestión de cobro |
| Variación en la liquidez | Impacto en las operaciones donde una gestión de cobranza deficiente puede impactar de manera negativa la empresa. | El manejo de la gestión de cobro debe ser eficiente para tener un flujo de efectivo estable y cumplir con las operaciones y obligaciones económicas | Teniendo una buena gestión de cobros puede ser crucial para tener un flujo de efectivo estable y expandir el negocio cubriendo así los costos operativos. |

Tabla 5 B.

Matriz de Hallazgo de Entrevistas a Expertos del sector Metalmeccánico

| Temas | Gerente 1 | Asesor Externo 2 | Gerente 3 |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Factores internos y externos | La capacitación del equipo, el uso de tecnología avanzada, y la coordinación interna son esenciales; la situación económica y políticas gubernamentales son factores externos clave. | La claridad y comunicación de políticas internas, y la estabilidad financiera de los clientes son determinantes. | La efectividad de las políticas internas, la capacitación del equipo, y factores externos como la situación económica y la competencia en el mercado. |
| Manejo de cuentas incobrables | Comunicación constante y personalizada, reestructuración de deuda, y uso de agencias externas o acciones legales cuando necesario. | Enfoque proactivo y estructurado, con comunicación constante, planes de pago flexibles, y uso de agencias externas y acciones legales. | Evaluación exhaustiva antes de otorgar crédito, escalamiento con recordatorios, renegociación de términos de pago, y uso de agencias externas. |
| Capacitación del equipo | Sesiones de capacitación regular en habilidades de negociación y uso de herramientas tecnológicas, aprendizaje colaborativo y retroalimentación constante. | Talleres y seminarios en técnicas de negociación y manejo de objeciones, formación en uso de software especializado, y participación en cursos externos. | Talleres internos, formación en uso de tecnologías y software, y participación en cursos y conferencias externas para mantener al equipo actualizado. |

Tabla 5 C.

Matriz de Hallazgo de Entrevistas a Expertos del sector Metalmeccánico

| Temas | Gerente 1 | Asesor Externo 2 | Gerente 3 |
|--|---|---|---|
| Tecnologías y sistemas | Uso de CRM y sistemas de automatización de cobranza para seguimiento detallado, automatización de recordatorios, y análisis de datos. | Software de gestión de relaciones con clientes y plataformas de automatización, que mejoran la eficiencia y precisión en la gestión de cobranzas. | CRM y plataformas de automatización que permiten seguimiento detallado, recordatorios automatizados y análisis de datos para mejorar la eficiencia. |
| Comunicación interdepartamental | Reuniones periódicas y sistemas compartidos de gestión de información para coordinar y mantener actualizados a todos los departamentos. | Reuniones periódicas y sistemas compartidos, con margen para mejoras como una plataforma de comunicación más integrada. | Reuniones periódicas y sistemas compartidos, con posible implementación de una plataforma integrada. |
| Comunicación interdepartamental | Reuniones periódicas entre ventas, finanzas y servicio al cliente, y sistemas compartidos de gestión de información. | Reuniones periódicas y sistemas compartidos de gestión de información, con margen para mejoras en integración de plataformas y colaboración. | Reuniones periódicas entre los departamentos y sistemas compartidos de gestión de información. |

Discusión

Los resultados obtenidos para el presente trabajo por medio de las encuestas nos dieron una serie de características sobre la situación de las MYPYMES del sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil. En primer lugar, nos dice que el 65% de las empresas no cuentan con estrategias claras de crédito, lo que nos trae como consecuencia un riesgo mínimo de las cuentas por cobrar. Lo que hace que este coincida con el objetivo específico del estudio que busca llevar un control riguroso del área de cobranza.

Asimismo, el 70% de las empresas reporta dificultades para organizar sus procesos de cobranzas, lo que afecta de forma negativa su liquidez. Este hallazgo refleja debilidades en el control interno y en la estructura organizativa, problemas también observados por Quintana (2023) en su investigación sobre el sector empresarial en Guayaquil.

Por otra parte, la propuesta metodológica que incluye un manual de procedimientos, responde al segundo objetivo específico, pues permitiría que estas empresas mejoren la gestión de sus cuentas por cobrar. La implementación de este manual estructurado contribuiría a reducir la tasa de morosidad y fortalecer la liquidez como sugiera Mora (2020) y Burgos (2023). En segundo lugar, al analizar los resultados frente a las preguntas de investigación, encontramos que un 60% de las empresas encuestadas afirmaron no contar con herramientas tecnológicas en sus procesos de cobranzas, lo que hace que se extienda la recuperación de cartera. Según Laudon (2016) la adopción de tecnologías de información es crucial para mejorar la precisión en la gestión de cuentas por cobrar y optimizar el flujo de caja, lo cual también se refleja en los hallazgos de esta investigación.

En tercer lugar, comparando estos resultados con la literatura revisada, se observa una concordancia con lo señalado por Mora y Muñiz (2020) quienes destacaron que la ausencia de políticas de crédito y controles adecuados genera problemas de liquidez en las empresas. El presente estudio demostró que el 75% de las MYPYMES carece de un manual de políticas afectando su gestión de cobro. El actual hallazgo en nuestra investigación defiende la propuesta metodológica expuesta donde se recomienda crear un manual de procedimientos para la gestión de las cuentas

por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de guayaquil. Arroba & Borja (2021), sugirieron la necesidad urgente de que la empresa implemente límites claros de tolerancia para evitar que los clientes acumulen saldos vencidos recurrentes.

La propuesta metodológica impuesta en este estudio tienes procesos prácticos para las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de guayaquil según los resultados el 80% que fueron encuestadas tiene claro que al implementar políticas se puede disminuir el riesgo de incobrabilidad, así como se puede tener una buena comunicación con el cliente para poder llegar a acuerdo de pagos. Con esta propuesta no solo se busca una mejoría en la reducción de las cuentas incobrables, sino que también se pretende implementar un desarrollo más amplio de alternativas que permitan una planificación financiera a través de un seguimiento riguroso de las cuentas por cobrar con sus plazos y condiciones de pago, ofreciendo créditos acordes al perfil del cliente y con se fomenta la mejoría para que la empresa sea rentable y tenga una visión de crecimiento.

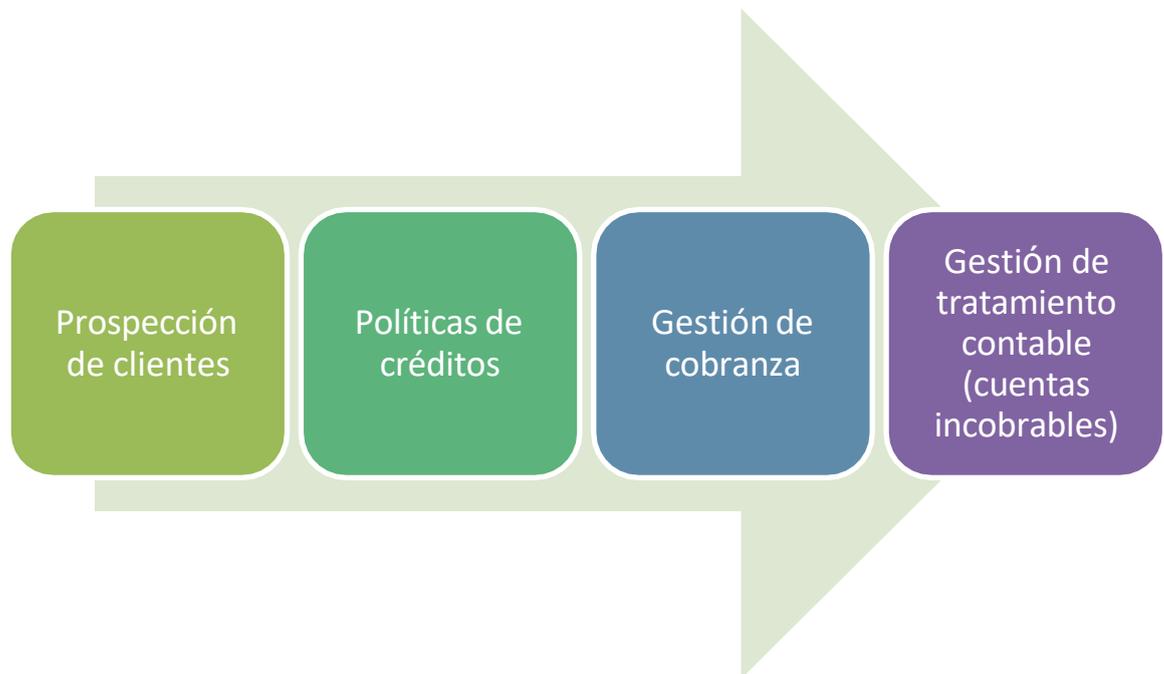
Capítulo III. Propuesta metodológica

Características esenciales de la propuesta

Como resultado de la investigación realizada en este sector industrial y después de constatar las deficiencias administrativas y de procedimientos en el área tanto comercial como de créditos y cobranzas, se ha estructurado la siguiente propuesta como solución a la problemática verificada existente. La misma consta de cuatro partes que detallaremos a continuación mediante el siguiente diagrama de secuencia para aclarar el orden en el cual los elementos de la misma fueron diseñados.

Figura 17.

Esquema de la propuesta metodológica



Herramientas organizativas de la propuesta

Para el diseño de las herramientas organizativas de la propuesta se ha considerado la metodología BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) en la elaboración de diagramas de flujos de procesos. Y las políticas acordes a la problemática han sido diseñadas de forma inédita.

Política de créditos y cobranzas

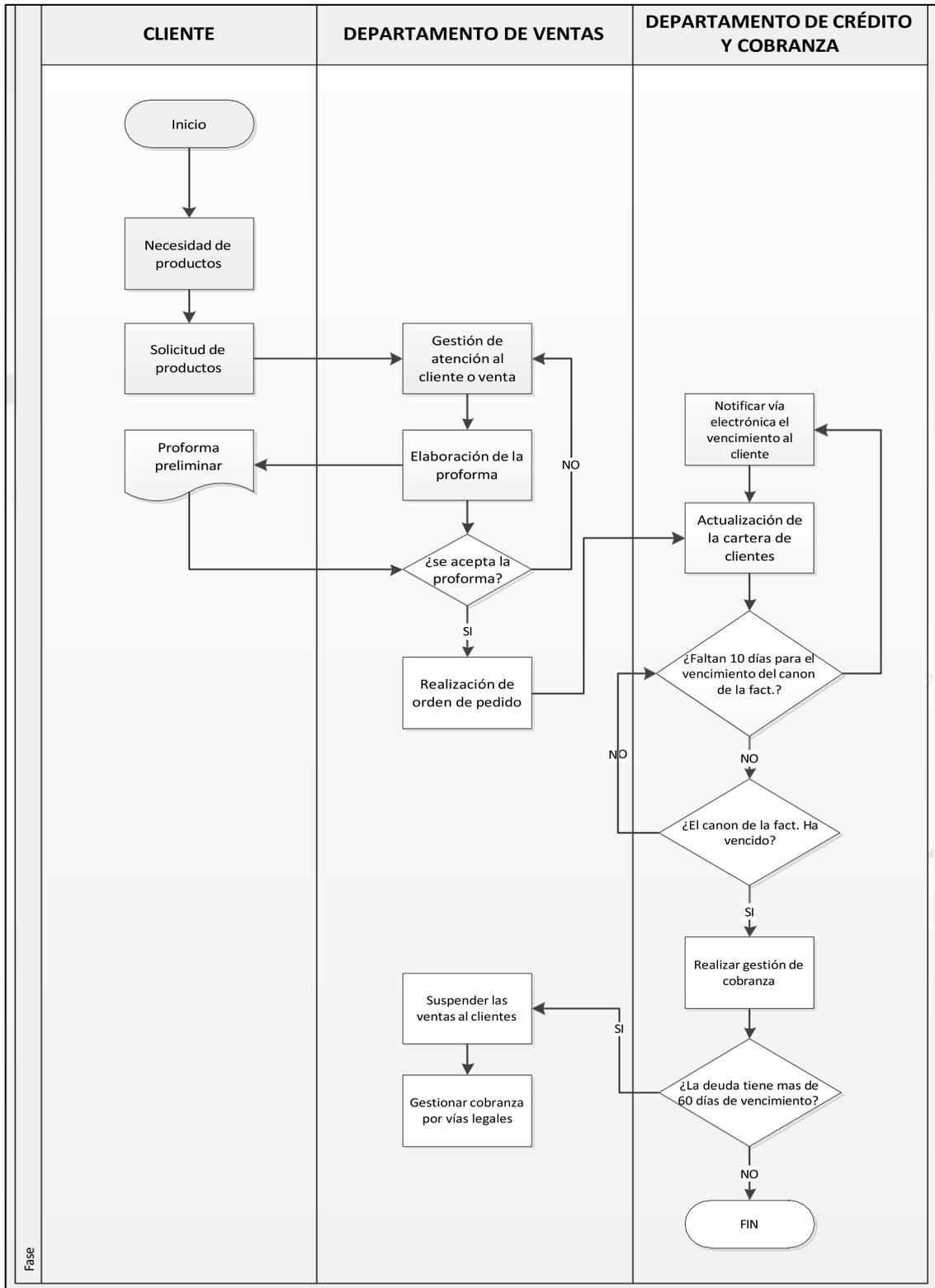
Se ha diseñado el diagrama de flujos de la gestión de cobranza en base a los parámetros establecidos y mejorados para efectivizar la gestión de cobranza y evidenciar las interacciones que este proceso tiene para con los demás procesos de la misma.

En primera instancia el procedimiento nace de la necesidad de los clientes, los cuales identificarán los productos que necesitan e indicarán su asesor comercial para que este a su vez gestione la proforma que deberá ser entregada al cliente para su aprobación. Una vez que dicha proforma regresa a la compañía con la aceptación del cliente, se convertirá en una orden de pedido. Dicho documento deberá sostener trazabilidad a lo largo de todo el proceso comercial y financiero. Los procesos logísticos relacionados a dicha interacción no han sido considerados por no incluirse en el enfoque del mismo. Una vez que el pedido con la correspondiente factura fue emitidos al cliente, se alimentará el reporte de cartera de clientes con los respectivos cánones de cada factura. Faltando 10 días para el vencimiento del canon, el cliente recibirá un recordatorio de su deuda vía correo electrónico. La gestión de cobranza una vez que vencido el canon, se realizara vía telefónica en caso que no se mantenga comunicación constante con el cliente.

Sin embargo, se ha establecido que en caso de que la deuda cuente con más de 60 días de vencimiento y no se obtenga respuesta positiva por parte del cliente, se procederá a suspender las ventas y se gestionará el cobro por vías legales vigentes y aprobadas por la gerencia.

Figura 18.

Diagrama de flujo de control de proceso de crédito



Política de Análisis de clientes y de créditos

Tabla 6.

Formato de política de análisis de clientes

| Nombre de la compañía Política de análisis de Clientes | Logo de la compañía |
|---|---------------------|
| <p>1. El potencial cliente que esté interesado en formar parte de las relaciones comerciales de la compañía deberá llenar la ficha inicial para la evaluación de su posición financiera y contar con la siguiente información adjunta a la ficha:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Copia de RUC actualizadab. Copia de las declaraciones de impuesto a la renta de los últimos 2 añosc. Certificado bancario de la cuenta que usara para el pago a la compañía o donde mantenga una cuenta corriente con uso normal.d. Certificado de honorabilidad de dos personas con las que mantenga relaciones comerciales. | |

2. Los clientes cuentan con tres categorías identificadas de la siguiente forma:

- a. Categoría A. clientes con cupo de superior a los USD 30.000 y de muy bajo riesgo identificado. Se le permiten créditos de hasta 60 días.
- b. Categoría B. clientes con cupo entre USD 10.000 y 30.000 con riesgo bajo identificado. Se le permiten créditos de hasta 30 días.

- c. Categoría C. clientes con cupo inferior a 10.000 con riesgo medio asociado. Se le permiten créditos de hasta 15 días.
- d. Categoría D. Clientes de alto riesgo asociado o que presentaron altos niveles de morosidad en transacciones anteriores. A este tipo de clientes solo se le permitirán pagos de contado o depósitos/transferencias.

3. Los rangos de aprobación para la concesión de créditos se detallan a continuación:

- a. De USD 1.00 a 500.00 (asesor comercial)
- b. De USD 500.00 a 5000 (Jefe Comercial)
- c. De USD 5000.00 a 15000 (Jefe Comercial y jefe de créditos)
- d. De USD 15000.00 en adelante (Jefe Comercial, jefe de créditos y gerente de operaciones)

Política de tratamiento contable

Tabla 7.

Formato de política de Normas y estimaciones Contables

| | |
|--|---|
| Nombre de la compañía Normas y estimaciones Contables | Logo de la compañía |
| Políticas acerca del tratamiento de efectivo y | i. El efectivo recaudado a razón de ingresos por servicios legales y de trámite serán conciliados y depositados hasta las 11.00 am del día laborable siguiente. |
| equivalente de efectivo. | ii. Las conciliaciones bancarias que reflejen claramente el estado de las Notas de Crédito, Notas de Débito, Cheques girados no cobrados y Depósitos en tránsito. Deben ser realizadas de forma diaria y presentadas al final del mes al Gerente General. |

| |
|---|
| <p>iii. Se constituye una caja chica para solventar gastos relacionados con: suministros de oficina, suministros de limpieza, gastos de movilizaciones entre otros gastos menores. Dichos soportes deben cumplir los requerimientos del Reglamento de Comprobantes de Ventas, retenciones y documentos complementarios emitido por el SRI</p> |
| <p>iv. El monto de constitución de caja chica es de 200,00 dólares americanos.</p> |
| <p>v. Las reposiciones de caja chica se deben hacer con un monto consumido igual o mayor al 75% del valor autorizado. Los soportes no deducibles del impuesto a la renta no pueden superar el 30% del valor de la reposición excepto autorización expresa de Gerencia General.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Política de reconocimiento de Ingresos</p> | <p>vi. El Abogado encargado del contrato de servicio debe indicar debidamente las especificaciones del servicio que el despacho jurídico va a ofrecer, definir el anticipo (de ser necesario) y el porcentaje de reconocimiento del ingreso.</p> |
| <p>Políticas contables generales</p> | <p>vii. Todos los productos comercializados por la compañía deben estar debidamente respaldados por el comprobante de venta acorde a los requisitos especificados en el Reglamento de Comprobantes de Ventas, retenciones y documentos complementarios emitido por el SRI.</p> |
| | <p>viii. Todos los egresos realizados por la compañía deben estar respaldados por la información original soporte del mismo y las debidas firmas de elaboración y autorización.</p> |
| | <p>ix. La compañía debe contar con Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado emitidos de forma mensual y anual. El Estado de Cambio de Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros deberán ser preparados de forma anual al cierre del periodo fiscal.</p> |

| | |
|------------------------------------|---|
| | <p>x. La provisión para cuentas incobrables se calcula del 1% de la base imponible. Esta corresponde al total de cuenta por cobrar del año excluyendo las cuentas por cobrar entre compañías relacionadas.</p> <p>xi. Las excepciones al punto (x) únicamente pueden ser autorizadas formalmente por la gerencia.</p> <p>xii. Para los casos en que se den excepciones autorizadas por el punto (xi) la gestión contable debe analizar la implicación donde la provisión supere la base de deducibilidad tipificada en el R-LORTI e informar oportunamente a la gerencia.</p> |
| <p>Política de control interno</p> | <p>xiii. El entorno de control interno deberá ser evaluado de forma semestral para los respectivos análisis por parte de la dirección estratégica de la compañía y la toma oportuna de acciones correctivas y preventivas.</p> |

Instrumento para el control mensual del flujo de caja

Como para de la propuesta investigativa se ha estructurado una herramienta que le permita a la gestión contable y administrativa realizar un control del flujo mensual de caja de la compañía. De esta manera los procesos de administración estratégicos y la toma de decisiones se encuentren amparadas en un instrumento que permita saber la posición del efectivo y la recuperación de las cuentas por cobrar de la compañía de forma mensual.

Tabla 8A.

Formato de esquema para manejo de flujo de caja

Flujo de efectivo a doce meses

LA COMPAÑÍA
jun-18

El Año Fiscal Inicia el:

| | Antes del Inicio EST | jun-18 | jul-18 | ago-18 | sep-18 | oct-18 | nov-18 | dic-18 | ene-19 | feb-19 | mar-19 | abr-19 | may-19 | Total, de Elementos EST |
|---|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------|
| Efectivo Disponible (a principio del mes) | | | | | | | | | | | | | | |
| RECIBOS DE EFECTIVO | | | | | | | | | | | | | | |
| Ventas en Efectivo | | | | | | | | | | | | | | |
| Cobranza de cuentas por cobrar | | | | | | | | | | | | | | |
| Créditos/ otros ingresos en efectivo | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL, DE INGRESOS DE EFECTIVO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Efectivo Total Disponible (antes de los retiros) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabla 8B.

Formato de esquema para manejo de flujo de caja

| EFECTIVO PAGADO | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Compras (mercancías) | | | | | | | | | | | | | | |
| Compras (especifique) | | | | | | | | | | | | | | |
| Compras (especifique) | | | | | | | | | | | | | | |
| Sueldos brutos (retiro exacto) | | | | | | | | | | | | | | |
| Gastos de nómina (impuestos, etc.) | | | | | | | | | | | | | | |
| Servicios externos | | | | | | | | | | | | | | |
| Artículos de oficina (de oficina y operativos) | | | | | | | | | | | | | | |
| Reparaciones y mantenimiento | | | | | | | | | | | | | | |
| Publicidad | | | | | | | | | | | | | | |
| Autos, entregas y viajes | | | | | | | | | | | | | | |
| Contabilidad y legal | | | | | | | | | | | | | | |
| Renta | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Servicios públicos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seguros | | | | | | | | | | | | | | | |
| Impuestos (predial, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Intereses | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otros gastos (especifique) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otros (especifique) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otros (especifique) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Varios | | | | | | | | | | | | | | | |
| SUBTOTAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pago principal del crédito | | | | | | | | | | | | | | | |
| Compra de capital (especifique) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otros costos de arranque | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reserva y/o en depósito | | | | | | | | | | | | | | | |
| Retiro de los propietarios | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL, DE EFECTIVO PAGADO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Posición de Efectivo (final de mes) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Tabla 8C.

Formato de esquema para manejo de flujo de caja

| DATOS OPERATIVOS ESENCIALES (no es información del flujo de efectivo) | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Volumen de ventas (dólares) | | | | | | | | | | | | | |
| Cuentas por cobrar | | | | | | | | | | | | | |
| Deuda mala (fin de mes) | | | | | | | | | | | | | |
| Inventario disponible | | | | | | | | | | | | | |
| Cuentas por pagar | | | | | | | | | | | | | |
| Depreciación | | | | | | | | | | | | | |

Conclusiones

La investigación ha permitido definir y analizar las teorías, leyes y reglamentos que rigen la gestión de cuentas por cobrar en las MIPYMES, identificando las problemáticas esenciales que enfrentan estas empresas en el sector metalmeccánico de Guayaquil. Se demostró que llevar una evaluación incorrecta de la capacidad de endeudamiento del cliente y la ausencia de políticas crediticias que no están correctamente definidas son elementos que favorecen a las cuentas incobrables. Esta evaluación teórica nos dice que al implementar una estructura sólida se puede entender los retos que se presentan en la actualidad y la necesidad de aplicar mejores técnicas en la administración de las cuentas por cobrar.

Las teorías que fueron planteadas en este estudio demostraron que son apropiadas para poder entender el comportamiento y por examinar las cuentas por cobrar en las empresas del sector metalmeccánico. Estas teorías nos dicen que tener una estructura adecuada facilita la identificación de los factores que influyen en la rotación y solvencia de las cuentas, al emplear tipos de evaluaciones de riesgo crediticio se logra tener bases sólidas que apoyen la importancia de contar con políticas y controles más efectivos lo que es primordial para la sostenibilidad de la empresa.

El enfoque en este estudio se desarrolló mediante dos métodos cuantitativos y cualitativo, este nos ayudó a llevar una evaluación objetiva y estricta. Se puso en práctica el uso de técnicas como cuestionarios, entrevistas y reportes financieros que nos permitió tener una visión general en la situación que se encuentran las empresas del sector y como se manejan sus cuentas, también nos facilitó la detectar patrones repetitivos, recopilar datos y tendencia lo que ayudo a sacar conclusión del estudio, en lo que llegamos a concluir que se puede garantizar que las sugerencias son fundamentales y deben ser aplicables.

El estudio implemento una propuesta metodológica para la aplicación de un manual de procedimientos que busca mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas del sector metalmeccánica de guayaquil. Esta

propuesta deberá incluir procesos sistemáticos para supervisar el progreso de las cuentas por cobrar, técnicas de cobranzas que ayuden al recupero de la cartera vencida y normas claras que estén directamente vinculadas a la evaluación del crédito que ayuden a evitar pérdidas y aumentar las ganancias, la adopción de esta metodología puede conducir a un avance significativo en la administración financiera de las MYPYMES.

Para mejorar la situación de las empresas del sector se deben adoptar manuales de procedimientos y políticas como las herramientas. Al implementar procesos concretos nos ayuda a reducir los riesgos de incobrabilidad y se puede mejorar la gestión del flujo de efectivo. Lo que nos favorece porque se puede llegar a tener una estabilidad operacional y financiera. El implantar estas políticas no solo influye en la eficiencia del departamento, sino que también mejora el trabajo en equipo orientándolos a ser pro activos y tener una buena responsabilidad en la gestión de créditos.

Recomendaciones

Al ampliar la importancia del estudio: se sugiere que las investigaciones futuras integren la observación comparativa entre los diferentes sectores y no solo del sector metalmecánico, para distinguir las prácticas eficientes y los patrones en la administración de las cuentas por cobrar. Permitiendo observar de manera general las técnicas que han sido efectivas al momento de aplicarlas en la administración de créditos y cobros.

Elaborar análisis de casos: se sugiere llevar a cabo análisis de investigación en empresas del sector metalmecánico que estén ligadas a la administración de cobranzas y que hayan integrado de manera efectiva políticas y consultar los resultados alcanzados. Esto servirá como una guía para empresas de nuestro sector, ayudando a la adopción de técnicas más eficientes y progreso constante en la administración financiera.

Realizar un análisis financiero del impacto de la propuesta: Se recomienda realizar un análisis financiero que simule el impacto de las mejoras en la gestión de cuentas por cobrar sobre el flujo de caja y la rentabilidad de las MYPYMES del sector, el mismo que permitirá demostrar de manera cuantitativa los beneficios de la propuesta metodológica y justificar su implementación ante las empresas, aportando mayor solidez y viabilidad a la investigación.

Desarrollar y optimizar políticas de crédito: Es importante revisar las políticas de crédito actuales de las MYPYMES del sector metalmecánico para asegurar su alineación con las mejores prácticas del mercado. Para esto se debe desarrollar políticas de créditos basadas en un análisis riguroso del perfil de riesgo de cada cliente, incluyendo criterios claros para la concesión de crédito y límites crediticios ajustados a su historial de pago. Es necesario establecer un sistema que nos ayude brindándonos información sobre el seguimiento en tiempo real de las cuentas para valorar cual es el comportamiento económico del consumidor y si es necesario modificar las condiciones de crédito del cliente cuando se requiera como un inconveniente

que provoque su atraso con la obligación.

Incluir instrumentos tecnológicos: es recomendable que las futuras investigaciones que se hagan entorno a las empresas del sector tomen en cuenta que deben de incluir programas y herramientas tecnológicas que traten directamente con la administración de cobros en sus estudios. Si la empresa adopta el aplicar la digitalización de datos pueden ser más eficiente sus operaciones sobre todo al momento de solicitar información sobre el comportamiento de pago del cliente y así mismo mejoraría la eficiencia de la administración de las cuentas por cobrar.

Aprendizaje personal de la administración financiera y sistemas informáticos le sugiere la aplicación de programas de desarrollo para la entidad laboral coordinador del control de cuentas pendientes, dirigido para el uso de innovaciones tecnológicas para los procedimientos de cobro óptimos. Es importante que la entidad laboral esté debidamente informada para incrementar el potencial de las tecnologías integradas para mejorar la gestión en el proceso de cobro.

Referencias

- Alelú Hernández, M., Cantín García, S., López Abejón, N., & Rodríguez Zazo, M. (2010). Métodos de Investigación. *Promonegocios*, 34.
- Altman, E. I. (1968). *Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate*. Obtenido de Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate: <http://links.jstor.org/sici?sici=0022-1082%28196809%2923%3A4%3C589%3AFRDAAT%3E2.0.CO%3B2-R>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Arroba Vergara, M. F., & Borja Chaglia, K. L. (15 de diciembre de 2021). *Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso*. Obtenido de Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso: <https://www.revistas-manglaeditores.com/index.php/espacio-para-la-ciencia/article/view/37/169>
- Avelino Ramírez, M. A. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa adecar cía. Itda. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría*. Obtenido de Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa adecar cía. Itda. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría.: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>
- Burgos Chávez, K. M. (2023). *Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica de Bahía (UTB)*. Obtenido de Repositorio Institucional de la

Universidad Tecnológica de Bahía (UTB):

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15094>

Castillo Cedeño, V. A. (2022). *Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica de Bahía (UTB)*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica de Bahía (UTB):

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11855>

CODIGO DE COMERCIO. (29 de mayo de 2019). *Ley No. 67*. Obtenido de Ley No. 67:

https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf

Constante Chilán, S. N., & Villacrés Vaca, G. D. (2022). *Análisis de los microcréditos otorgados por la Corporación Financiera Nacional a las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas*. Obtenido de Análisis de los microcréditos otorgados por la Corporación Financiera Nacional a las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas:

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5223>

Córdova, D. (Diciembre de 2015). *Repositorio Universidad San Marcos*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323348994.pdf>

Deloitte. (2024). *Deloitte.com*. Obtenido de Deloitte.com:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%2015%20-%20Ingresos%20de%20Actividades%20Ordinarias%20Procedentes%20de%20Contratos%20con%20Clientes.pdf>

- Gregori, A. (2013). La provisión de servicios sanitarios en el ambito publico.
Dialnet, 191-212.
- Hernández Ávila, C. E., & Carpio, N. (2019). Introduccion a los tipos de muestreo.
Revista Cientifica del Instituto Nacional de Salud. Obtenido de
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/419/4191907012/>
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, M. d., & Fernández Collado, C. (2020).
Escuela Superior de Guerra Naval ESUP. Obtenido de Escuela Superior de
Guerra Naval ESUP: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, P. (2022). *Universidad Católica Andrés Bello*. Obtenido de
<https://www.studocu.com/ec/document/universidad-central-del-ecuador/microeconomía/utilidad-y-curvas-de-indiferencia/27604296>
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). *Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Salta*. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas,
Universidad Nacional de Salta:
https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/ebooks/Estadistica%20para%20administracion%20y%20economia%20Levin%20et%20al.pdf
- LEY DE COMPAÑÍAS. (2023). *Ley No. 2*. Obtenido de
https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-MERCANTI-LEY_DE_COMPANIAS.pdf

Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado. (2012). *Ley No. 7*.

Obtenido de Ley No. 7: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Ley-Organica.pdf>

Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado. (2012). *Ley No. Art. 1*.

Obtenido de Ley No. Art. 1: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Ley-Organica.pdf>

Martín, V. (22 de abril de 2020). *Centro de Estudios Economía de Madrid*.

Obtenido de https://www.urjc.es/images/ceem/Documento%202020_CEEM.pdf

Mendizábal, A., Miera, L., & Zubia, M. (2002). *El modelo de Markowitz en la gestión de carteras* (Vol. II). Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/6565186.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. (2024). *Ministerio de Economía y*

Finanzas. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/12_NIC.pdf

Mises, L. (1936). *Teoría del Dinero y del crédito*. (A. Riaño, Trad.) Madrid: M.

Aguilar. Obtenido de

<https://www.proglocode.unam.mx/sites/proglocode.unam.mx/files/docencia/teoria-del-dinero-y-del-credito-de-ludwig-von-mises.pdf>

Navarro, J. (12 de Marzo de 2020). Ludwig von Mises: «La teoría del dinero y del crédito». *Nueva Revista*, 1-10. Obtenido de

<https://www.nuevarevista.net/ludwig-von-mises-la-teoria-del-dinero-y-del-credito/>

NIIF 9 Instrumentos Financieros. (2024). *Deloitte.com*. Obtenido de Deloitte.com:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%209%20-%20Instrumentos%20Financieros.pdf>

Norma Internacional de Contabilidad 36. (s.f.). *Deterioro del valor de los activos*.

Obtenido de

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC36.pdf>

Norma Internacional de Contabilidad. (2019). *Deloitte.com*. Obtenido de

Deloitte.com:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>

Norma Internacional de Contabilidad 23. (s.f.). *Norma Internacional de*

Contabilidad 23. Obtenido de Costos por Préstamos:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/23_NIC.pdf

Norma Internacional de Contabilidad 37. (2014). *Norma Internacional de*

Contabilidad 37. Obtenido de Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_037_2014.pdf

Novelo, F. (Mayo-Agosto de 2016). La pertinencia actual de la Teoría General de

Keynes. *Scielo*, 13(38), 41-60. Obtenido de

<https://www.scielo.org.mx/pdf/eunam/v13n38/1665-952X-eunam-13-38-00041.pdf>

- Padilla Hernández, A. L., Gámiz Sánchez, V. M., & Romero López, M. A. (2019). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/334970542_Validacion_del_contenido_de_un_guiion_de_entrevista_sobre_la_competencia_digital_docente_en_Educacion_Superior
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Poalasin Quintana, M. A. (2023). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana:
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/25168>
- Quintana, A. (Mayo-Agosto de 2023). Adam Smith y su visión sobre el dinero y sistema financiero. *Ola Financiera*, 16(45), 50-66. doi:
<https://doi.org/10.22201/fe.18701442e.2023.45.86302>
- Rodríguez, J. (8 de Noviembre de 2006). *LA MONEDA EN MARX*. Aragón. Obtenido de
https://www.proglocode.unam.mx/system/files/PONENCIA_Moneda_Marx.pdf
- Rojo, A. (13 de Septiembre de 2017). *Finanbest*. Obtenido de
<https://www.finanbest.com/blog/teoria-moderna-de-carteras/>
- Rothbard, M. (13 de Octubre de 1990). LA TEORIA AUSTRIACA DEL DINERO. *Revista Libertas*, 1-19. Obtenido de
https://www.esade.edu.ar/files/Libertas/32_2_Rothbard.pdf

- Rubio Gutama, J. R. (2022). *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22973>
- Salas, H. (Enero de 2003). *La teoría de cartera y algunas consideraciones epistemológicas acerca de la teorización en las áreas*. Distrito Federal Mexico, Mexico: Contaduría y Administración.
- Sarmiento, R., & Vélez, R. (Enero-Junio de 2007). TEORÍA DEL RIESGO EN MERCADOS FINANCIEROS: UNA VISIÓN TEÓRICA. (U. E. Bosque, Ed.) *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, III (4), 25-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634347003.pdf>
- Servicio de Rentas Internas (SRI). (21 de Agosto de 2018). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI*. Obtenido de LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (Junio de 2017). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_I.pdf
- Triola, M. F. (2004). *GC Learning o Scala Higher Education*. Obtenido de GC Learning o Scala Higher Education: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23962w/Estadistica_Triola.pdf
- Valles, M. (2007). *Cuadernos Metodológicos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Alejandro, M. P., & Javier, C. C. (2024). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina*. Obtenido de

Ciencialatina.org:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620>

Apéndices

Apéndice A. Guía de preguntas del cuestionario

Guía de Preguntas del Cuestionario

Objetivo:

Recopilar información sobre los problemas en la gestión de cobranza en pequeñas y medianas empresas del sector metalmecánico en Guayaquil y sus principales causas.

Preguntas y su Justificación:

Procedimientos Claros y Definidos:

Evaluar si existen y se aplican procedimientos específicos para la gestión de cobranza.

Comunicación de Procedimientos:

Determinar si los empleados conocen y entienden los procedimientos de cobranza.

Eficacia de Políticas de Crédito y Cobranza:

Medir la efectividad de las políticas actuales en la reducción de retrasos en pagos.

Capacitación Regular:

Verificar si se brinda formación continua sobre técnicas de cobranza.

Herramientas Tecnológicas:

Evaluar la adecuación de las herramientas utilizadas para la gestión de cobranza.

Seguimiento de Cuentas por Cobrar:

Medir el grado de seguimiento que se realiza sobre las cuentas por cobrar.

Impacto en la Liquidez:

Identificar el efecto de los problemas de cobranza en la liquidez empresarial.

Comprensión de Términos de Pago por Parte de los Clientes:

Evaluar si los clientes respetan los términos de pago.

Políticas para Cuentas Incobrables:

Analizar la existencia y efectividad de políticas para manejar cuentas incobrables.

Comunicación entre Departamentos:

Determinar el impacto de la comunicación interna en la gestión de cobranza.

Análisis de Resultados:

Evaluar si se realizan análisis regulares para mejorar la gestión de cobranza.

Autoridad del Equipo de Cobranza:

Medir la capacidad del equipo de cobranza para negociar y resolver problemas con los clientes.

Apéndice B. Guía de Preguntas del Cuestionario

Guía de Preguntas del Cuestionario

Objetivo: Identificar posibles mejoras en la comunicación y coordinación interna.

Estas preguntas están diseñadas para obtener una visión integral y detallada de los problemas en la gestión de cobranza en la industria metalmeccánica, proporcionando información clave para la formulación de estrategias de mejora.

1. Principales Desafíos:

Objetivo: Identificar los problemas más críticos y recurrentes.

2. Estrategias Implementadas:

Objetivo: Evaluar las iniciativas tomadas y su impacto.

3. Impacto en la Liquidez:

Objetivo: Comprender la relación entre cobranza y situación financiera.

4. Factores de Influencia:

Objetivo: Diferenciar entre factores internos y externos.

5. Manejo de Cuentas Incobrables:

Objetivo: Conocer las políticas y procedimientos específicos.

6. Capacitación del Equipo:

Objetivo: Evaluar el nivel y efectividad de la formación proporcionada.

7. Uso de Tecnología:

Objetivo: Analizar la influencia de herramientas tecnológicas en la gestión de cobranza.

8. Coordinación Interdepartamental:

Apéndice C. Validación de las preguntas de la entrevista

Comunicaciones de validación de las preguntas de la entrevista a expertos

Gmail - RV: Validador de Preguntas de Tesis

 [<invest.metalmecani2024@gmail.com>](mailto:invest.metalmecani2024@gmail.com)

RV: Validador de Preguntas de Tesis
1 mensaje

<invest.metalmecani2024@gmail.com> 25 de julio de 2024,
21:13
Para: "invest.metalmecani2024@gmail.com"

De: JOHNNY DAVID TERAN VEGA <jdteran@crearonline.edu.ec>
Enviado: jueves, 25 de julio de 2024 21:13
Para: <invest.metalmecani2024@gmail.com>
Asunto: Re: Validador de Preguntas de Tesis

Saludos cordiales,

Estimados Luis y Diana las saludo deseando lo mejor en su unión familiar y a la vez informo que su las preguntas de investigación de su instrumento han sido validadas favorablemente de mi parte.

Adjunto el Excel, y el PDF con firma electrónica para los fines pertinentes de su proceso de titulación en caso que amerite. Quedo atento a sus comentarios o alguna observación adicional.

Agradezco su gentil atención, bendiciones.

Atentamente,

MSc. Johnny Terán Vega
Docente BGU
CREAR Online

Gmail - RV: Validador de Preguntas de Tesis

 [<invest.metalmecani2024@gmail.com>](mailto:invest.metalmecani2024@gmail.com)

RV: Validador de Preguntas de Tesis
1 mensaje

<invest.metalmecani2024@gmail.com> 24 de julio de 2024,
18:32
Para: "invest.metalmecani2024@gmail.com"

De: JOHNNY DAVID TERAN VEGA <vero.lindao.edu@hotmail.com>
Enviado: miércoles, 24 de julio de 2024 18:32
Para: <invest.metalmecani2024@gmail.com>
Asunto: Re: Validador de Preguntas de Tesis

Saludos cordiales,

Estimados tesistas mi validación es favorable a su proceso investigativo y esta alineada a sus objetivos científicos. Pueden proseguir con el trabajo de recopilación de información. Adjunto plantilla enviada.

Atentamente,

MSc. Verónica Lindao
Docente Ministerio de Educación



[<invest.metalmecani2024@gmail.com>](mailto:invest.metalmecani2024@gmail.com)

RV: Validador de Preguntas de Tesis

1 mensaje

<invest.metalmecani2024@gmail.com>

23 de julio de 2024,
17:28

Para: "invest.metalmecani2024@gmail.com"

De: JOHNNY DAVID TERAN VEGA <h_noriega.milano@hotmail.com>

Enviado: martes, 23 de julio de 2024 17:28

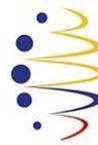
Para: <invest.metalmecani2024@gmail.com>

Asunto: Re: Validador de Preguntas de Tesis

Estimados investigadores

He revisado sus preguntas detenidamente y salvo ciertos ajustes indicados, no tengo mayores observaciones que pueda hacerles desde mi experiencia. Pueden continuar con su investigación y deseándoles el mayor de los éxitos.

MSC. Holguer Noriega
Investigador/Máster en Ciencias en Ingeniería Eléctrica
Ingeniero en Electricidad / Profesor.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Carrasco Sojos, Diana Carolina** con C.C: # **0931527410** autora del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de febrero del 2025

f. 

Carrasco Sojos, Diana Carolina
C.C: 0931527410



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Atan Tenelema, Luis Israel**, con C.C: # **0951663004** autor del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de febrero del 2025

f. 

Atan Tenelema, Luis Israel
C.C: 0951663004



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|---|--|---|---|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Propuesta metodológica para la gestión de las cuentas por cobrar en MYPYMES del sector metalmecánica en la ciudad de Guayaquil | | |
| AUTOR(ES) | Carrasco Sojos, Diana Carolina Atan Tenelema, Luis Israel | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Economía y Empresa | | |
| CARRERA: | Contabilidad y Auditoría | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Licenciado en Contabilidad y Auditoría | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 19 de febrero del 2025 | No. DE PÁGINAS: | 99 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Cuentas por cobrar, cuentas incobrables, gestión de cobro, Crédito, gestión financiera, Recursos financieros. | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | crédito, cartera de clientes, recaudación, contabilidad, recuperación, flujo de efectivo, análisis de clientes | | |
| Resumen (150-250 palabras): | | | |
| <p>El trabajo de investigación se orienta en el avance del manejo de deudas a cobrar dentro de las MIPYMES en el área metalmecánica en guayaquil, provincia del Guayas. Teniendo en consideración la experiencia educativa precedentes acerca del manejo de créditos y recuperación de deudas. La dirección estratégica esencial es presentar un modelo de cobro a través de una guía de operaciones que mejore la eficiencia del manejo de deudas a cobrar, entre ellos las dificultades en sus operaciones internas, como el retraso de pago a proveedores, disminución del flujo de caja, pago de nóminas atrasados a empleados y el aplazamiento de las operaciones de la empresa del sector metalmecánica al no conseguir continuar financiándose. La estrategia aplicada implementa un abordaje cualitativo y cuantitativo con la recopilación de información a través de estudios, entrevistas y revisión de estados financieros. Se llevo a cabo un análisis del estado financiero y la administración de cuentas pendientes analizando puntos débiles presentes. Los hallazgos del estudio indican que numerosas MIPYMES no poseen una estructura organizativa en el departamento de cobranzas, las condiciones que favorecen la ineficacia en la recuperación de deudas a cobrar. Por lo tanto, el desarrollo de guías de política y protocolos tiene margen de mejora de manera estadísticamente significativa en la gestión de riesgos crediticios y cobranzas, mitigando los riesgos de imposibilidad de pagos e incrementando la solvencia de las empresas.</p> | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO AUTOR/ES: | CON | Teléfono: 0985925359- 0986615135 | E-mail: israelatan31@gmail.com carrascodiana347@gmail.com |
| CONTACTO INSTITUCIÓN (COORDINADOR PROCESO UTE): | CON LA DEL | Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635 E-mail: lorena.bernabe@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): | | | |