UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTREGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ FINANCIERA DE LA EMPRESA IMBASA, AÑO 2025. "

Línea de investigación:

Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socioeconómico

AUTOR:

Hannic Justinne Bone Huaca

DIRECTOR:

MSc. José Ricardo Arias Espinoza

Ibarra – Ecuador 2026

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Bone Huaca Hannic Justinne

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez financiera de la empresa Imbasa, año 2025.
AUTOR (ES):	Bone Huaca Hannic Justinne
FECHA DD/MM/AAAA:	07/09/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	GRADO ■ POSGRADO ☐
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
DIRECTOR:	MSc. Arias Espinoza José Ricardo
ASESOR:	MSc. Santiago Israel Falcón Gordillo

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 7 días, del mes de septiembre de 2026

EL AUTOR:



.....

Bone Huaca Hannic Justinne

CERTIFICACIÓN DIRECTOR

DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 07 de septiembre de 2026

MSc. Arias Espinoza José Ricardo
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



……

MSc. Arias Espinoza José Ricardo
C.C.: 1002210373

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular "Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez financiera de la empresa Imbasa, año 2025." elaborado por Bone Huaca Hannic Justinne, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



…….

MSc. Arias Espinoza José Ricardo

C.C.: 1002210373



…….

MSc. Santiago Israel Falcón Gordillo

C.C.: 1002614160

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi amor, a mi mami, aunque ya no está físicamente conmigo, vive para siempre en mi corazón. Su ausencia ha sido uno de los dolores más grandes de mi vida, pero también se ha convertido en la fuerza que me impulsa seguir luchando, Cada vez que sentí que no podía continuar recordé sus palabras, sus enseñanzas y el deseo que tenia de verme convertida en una profesional. Este logro, es para ti mami, porque estas de cada esfuerzo, cada lagrima y cada paso que di siempre estuvo presente tu recuerdo. Espero que, desde el cielo, puedas sentirte orgullosa de mí.

A mi hermana, a mi cuñado y a mis dos sobrinos, por convertirse en mi apoyo, mi compañía y una parte fundamental de este camino. Gracias por brindarme un hogar, por ayudarme a continuar con mis estudios y por permanecer a mi lado durante los momentos en los que sentía que ya no podía seguir. Cada palabra de ánimo, cada gesto de cariño y cada momento compartido me dieron fuerzas para no rendirme. Este logro también les pertenece, porque su presencia y apoyo fueron esenciales para que pudiera alcanzar esta meta.

Este trabajo representa mucho más que la culminación de una carrea, representa años de esfuerzo, sacrificios y esperanzas. Lo dedico a las personas que amo, a quienes estuvieron conmigo y especialmente a mi mami, porque este sueño comenzó a su lado y hoy lo termino llevando siempre su amor dentro de mí.

Hannic Justinne Bone Huaca

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por cada uno de los acontecimientos que ha permitido en mi vida, incluso por aquellos que en su momento fueron difíciles de comprender. Cada experiencia, cada caída y cada prueba contribuyeron a forjar mi carácter, fortalecerme y enseñarme a continuar aun cuando el camino parecía demasiado complicado. También agradezco por todas las personas que puso en mi camino, porque cada una, desde su lugar, dejó su enseñanza, una palabra de aliento o una huella importante en mi vida. Aunque no siempre las circunstancias fueron favorables, hoy comprendo que todo lo vivido formo parte de mi crecimiento y me ayudo a convertirme en la persona que soy.

De manera especial, agradezco a mi director de tesis, Mgtr. Ricardo Arias y a mi asesor Mgtr. Santiago Falcón, por su orientación, paciencia, tiempo y acompañamiento durante el desarrollo de esta investigación. Sus conocimientos, recomendaciones y conocimientos fueron esenciales para mejorar este trabajo y culminarlo satisfactoriamente.

Hannic Justinne Bone Huaca

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez financiera de la empresa Imbasa, durante el período 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con alcance descriptivo, correlacional y propositivo, permitiendo examinar el comportamiento de la cartera, el proceso de cobro, la estructura financiera y los principales indicadores relacionados con la capacidad de pago. Para la recolección de información se utilizaron técnicas como la revisión documental, la observación, la entrevista y el análisis financiero, apoyadas en instrumentos como fichas de observación, fichas de análisis documental, guía de entrevista, matriz FODA e indicadores financieros.

Los resultados evidenciaron que las cuentas por cobrar representan un componente relevante dentro del activo corriente, debido a que su recuperación condiciona la disponibilidad de efectivo para cumplir obligaciones de corto plazo. Se identificó una reducción de la cartera en comparación con el período anterior, lo que refleja una mejora en la recuperación de recursos; no obstante, también se observaron saldos vencidos, concentración en determinados clientes y dependencia de la cobranza para fortalecer la liquidez inmediata. Los indicadores aplicados mostraron una capacidad general de pago aceptable, aunque con limitaciones al considerar únicamente los recursos líquidos disponibles, situación que confirma la importancia de convertir oportunamente la cartera en efectivo.

El análisis permitió concluir que la gestión de cuentas por cobrar incide directamente en la liquidez financiera, puesto que los retrasos en la recuperación de saldos pueden afectar el flujo de efectivo, incrementar riesgos de morosidad y limitar la capacidad operativa.

Palabras clave: cuentas por cobrar; liquidez financiera; cartera vencida; gestión de cobro; indicadores financieros.

ABSTRACT

This research aimed to analyze accounts receivable management and its impact on the financial liquidity of Imbasa during 2025. The study was developed under a mixed approach, with a descriptive, correlational, and propositional scope, making it possible to examine portfolio behavior, the collection process, the financial structure, and the main indicators related to payment capacity. Information was collected through documentary review, observation, interviews, and financial analysis, supported by instruments such as observation sheets, documentary analysis forms, interview guides, SWOT matrix, and financial indicators.

The results showed that accounts receivable represent a relevant component of current assets, since their recovery determines cash availability to meet short-term obligations. A reduction in the portfolio compared with the previous period was identified, reflecting an improvement in resource recovery; however, overdue balances, concentration in specific customers, and dependence on collection processes to strengthen immediate liquidity were also observed. The indicators applied showed an acceptable general payment capacity, although with limitations when only available liquid resources are considered, confirming the importance of converting the portfolio into cash in a timely manner.

The analysis concluded that accounts receivable management directly affects financial liquidity, since delays in recovering outstanding balances can affect cash flow, increase delinquency risks, and limit operating capacity.

Keywords: accounts receivable; financial liquidity; overdue portfolio; collection management; financial indicators.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA ii
CONSTANCIAS iii
CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR .
iv APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN EJECUTIVO viii
ABSTRACT ix
ÍNDICE DE TABLAS 4
ÍNDICE DE FIGURAS 5
INTRODUCCIÓN 6
Problema de Investigación 7
Justificación 9
Objetivos de la investigación 10
Objetivo General 10
Objetivos Específicos 10
CAPITULO I 11
MARCO TEÓRICO 11
1.1 Marco Referencial 11
1.2 Gestión Financiera Empresarial 12
1.3 Administración del Capital de Trabajo 13
1.4 Cuentas por Cobrar 14
1.5 Importancia de la Gestión de Cuentas por Cobrar 15
1.6 Política de crédito 15
1.7 Plazos de Crédito e Impacto Financiero 17
1.8 Procedimientos de Cobranza 17
1.9 Riesgo de Incobrabilidad 19
1.10 Liquidez Financiera 19
1.11 Indicadores de Liquides 20

1.12 Relación entre las Cuentas por Cobrar y Liquidez Financiera 21
1.13 Estrategias de Mejora en la Gestión de Cuentas por Cobrar 23
CAPÍTULO II.....24
MATERIALES Y MÉTODOS.....24
2.1 Tipo de investigación 24
2.1.1 Investigación Cualitativa 24
2.1.2 Investigación Cuantitativa 24
2.1.3 Investigación Mixta.....25
2.1.4 Investigación Propositiva 25
2.2 Método de Investigación 25
2.2.1 Método Analítico 26
2.2.2 Método Deductivo.....26
2.3 Técnica de Investigación 26
2.3.1 Observación 27
2.3.2 Revisión Documental 27
2.3.3 Entrevista 27
2.4 Instrumentos de Investigación 28
2.4.1 Ficha de Observación 28
2.4.2 Ficha de Análisis Documental 28
2.4.3 Guía de Entrevista 28
2.4.4 Diagrama de Ishikawa 29
2.4.4 Análisis FODA.....29
CAPÍTULO III 30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 30
3.1 Antecedentes.....30
3.2 Proceso de Cobro 31
3.3 Análisis Vertical y Horizontal del Estado de Situación Financiera 32
3.4 Participación de las cuentas por cobrar dentro del activo corriente.....35
3.5 Tratamiento de Cuentas.....36
3.6 Listado de Clientes.....38
3.6 Liquidez Financiera.....39

3.7 Indicadores de liquidez.....40
3.7.1 Razón corriente.....40
3.7.2 Prueba ácida.....41
3.7.3 Ratio de efectivo.....42
3.8 Indicadores de rentabilidad.....43
3.8.1 Margen sobre ventas.....44
3.8.2 Rendimiento sobre los activos.....45
3.9 Indicadores de cobertura.....46
3.9.1 Cobertura financiera.....46
3.10 Indicadores de morosidad de la cartera.....47
3.10.1 Índice de morosidad.....47
3.10.2 Cartera en riesgo.....48
3.10.3 Periodo medio de cobro.....49
3.11 Análisis FODA.....50
3.11 Discusión general.....51
CAPITULO IV.....54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....54
4.1 Conclusiones.....54
4.2 Recomendaciones.....55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....57
ANEXOS.....63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Situación Financiera 2024-2025... 33
Tabla 2. Participación de las cuentas por cobrar año 2025 35
Tabla 3. Tratamiento de la cartera por cobrar según antigüedad de saldos 37
Tabla 4. Clientes con mayor participación en la cartera por cobrar 38
Tabla 5. Razón corriente 40
Tabla 6. Prueba ácida 42
Tabla 7. Ratio de efectivo 43
Tabla 8. Margen sobre ventas 44
Tabla 9. ROA 45
Tabla 10. Cobertura financiera 46
Tabla 11. Índice de morosidad 47
Tabla 12. Cartera en riesgo 49
Tabla 13. DSO 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo teórico de la educación financiera 16
Figura 2. Etapas del procedimiento de cobranza 18
Figura 3. Jerarquía de los indicadores de liquidez 21
Figura 4. Ciclo de alimentación de la liquidez 22
Figura 5. Flujograma del proceso de cobro 31
Figura 6. Matriz FODA del diagnóstico financiero 51

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, ante la globalización las empresas han enfrentado cambios significativos (Pérez et al., 2021), modificando las estrategias tanto comerciales como financieras que son los principales componentes para la estabilidad y crecimiento de las empresas (Canedo, 2019). Cabe recalcar que las entidades comerciales son fundamentales en la economía del país, estos representan el 35% de las fuentes de empleo y generan alrededor del 70% de las actividades comerciales del Ecuador. Por lo tanto, es muy importante velar por el funcionamiento adecuado y garantizar la permanencia en el mercado. Una de las características más importantes es este tipo de empresas, es generar mayor volumen de ventas concediendo créditos a los clientes, lo cual, representa la operación financiera otorgada al consumidor para disponer un monto de dinero o bienes. Sin embargo, se enfrentan a grandes riesgos como la morosidad en la cartera.

Según Mantilla & Huanca (2020) explican, que al utilizar el crédito si no hay métodos y procedimientos adecuados para ejecutar las políticas de cobro, se llega a convertir en un elemento perjudicial. Esta práctica para extender los plazos de créditos se realiza con el fin de mantener la clientela y preservar el nivel de ventas, sin embargo, hay un incremento significativo en la acumulación de cuentas pendientes. Imbasa enfrenta una problemática vinculada al manejo de las cuentas por cobrar, se ha identificado una gran parte del otorgamiento de créditos, excede el tiempo acordado para la recepción de la misma, por lo que genera retrasos y dificultades para atender los compromisos. La falta de un seguimiento constante a los clientes morosos, ha ocasionado una disminución en la rotación activa de caja y la necesidad de recurrir al capital externo para mantener la operatividad de la entidad.

Se vuelve necesario analizar la gestión de la cartera de crédito y dar seguimiento a las medidas que están afectando la liquidez, con el propósito de identificar el origen de los retrasos para diseñar estrategias que promueven una recuperación eficiente de la cartera de crédito. De continuar con esta mala gestión la empresa podrá seguir enfrentando consecuencias negativas que van en aumento como dificultades en la planificación

financiera, no poder cubrir con las responsabilidades de manera oportuna e incluso poniendo en riesgo con la rentabilidad de la empresa en el mercado.

Problema de Investigación

Problemática a investigar

Las cuentas por cobrar forman parta importante dentro de los activos en la gestión financiera empresarial, debido a que, simboliza derechos de cobro originados por las ventas realizadas a crédito, por ello, se convierte en parte fundamental para que las organizaciones implementen políticas y controles adecuados que aseguran una oportuna recuperación de valores adeudados. Por lo tanto, se vuelve necesario evaluar la forma en que se gestionan las cuentas por cobrar.

En el mundo, las empresas crean procesos para asegurar su existencia en el mercado utilizando los recursos, a fin de generar una ganancia en la prestación de un bien o servicio. De esta manera consiguen estabilidad económica y liquidez financiera. Sin embargo, las entidades en el entorno actual se han visto involucradas en un mercado altamente competitivo, por lo tanto, al tomar decisiones que parezcan un bien para la entidad termina siendo una afectación.

Entre estas decisiones la que más peso conlleva son los créditos otorgados a los clientes. Se evidencia que en Ecuador las empresas no tienen una adecuada gestión de cobros, siendo uno de los principales problemas del incumplimiento en el pago de las obligaciones, las crisis económicas como la pandemia del COVID-19 (Sandoval, 2020), las interrupciones laborales asociadas a protestas (Unda, 2022), inflación (Calderón et al., 2019) y el continuo incremento del precio del diésel (Escribano, 2019). Todos estos factores impactan de manera significativa en la liquidez de las empresas comerciales, generando situaciones como reducción de ventas, retrasos en la cadena de suministros y menor capacidad de pago tanto por parte de clientes como de distribuidoras autorizadas por la empresa misma.

Considerando el contexto anteriormente señalado, cabe recalcar que Imbasa, se enfrenta a problemas en la gestión de cobros como el exceso en los plazos de créditos concedidos, además, se han presentado dificultades en cuanto al cumplimiento de las obligaciones con los proveedores. Lo que implica recurrir a financiamientos privados, mismos que no se han podido pagar o cumplir oportunamente. (Castillo, 2021) determino que "existe la posibilidad de que la cuenta se vuelva incobrable, o bien se recupere lentamente".

Por otra parte, (Pérez et al., 2021) determina que un factor distintivo de las cuentas por cobrar es la manera en la que se recauda el bien o servicio porque la entidad permite a los clientes pagar en un plazo establecido tras la entrega, sin embargo, dicho factor debe manejarse con especial cuidado. Los créditos realizados tienen como propósito atraer a los clientes para incentivar las compras y fortalecer la relación comercial, sobre todo, el éxito se origina a partir del volumen de productos vendidos dentro del mercado.

Dicho de otra manera, el objetivo de la cobranza es cerrar el círculo de la venta, pero no cerrarlo para acabar el proceso, si no, para mantener al cliente, es posible lograrlo siendo agresivo pero la consecuencia es que no paga el cliente y no vuelve a comprar el producto. Este tipo de prácticas promueven un aumento considerable de la cartera vencida y un mayor riesgo de incobrabilidad, por esta razón, la necesidad de capacitar al personal se convierte en una exigencia real para afrontar los cambios existentes en el mercado, por ende, es un proceso dinámico que ayuda a interpretar las necesidades para generar estrategias a las situaciones de que deben ser atendidas. Por lo tanto, si no prevemos estas situaciones, van a generar un desfase en el momento de la venta y la recuperación del dinero.

La empresa Imbasa no cuenta con un sistema de cobranza ni manual de crédito que regula condiciones que incluso depende de gran medida en la gestión individual de los vendedores. Todas estas observaciones no permiten obtener una visión real y actual del estado de la cartera de crédito, afectando el sí puede ser verídica la información financiera presentada en los estados económicos de la empresa.

Formulación del Problema de Investigación

¿Cuál es la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Imbasa, año 2025?

Justificación

La presente investigación aborda información como una herramienta beneficiosa, hacia el manejo de créditos otorgados. El estudio se enfoca en la presencia de dificultades en la liquidez como resultado de una cartera altamente morosa, por ende, afecta el flujo de efectivo de la empresa y pone en peligro la capacidad para prevenir oportunamente las obligaciones. Al investigar este tema no solo se espera un resultado estático, más bien, se espera la mejora de procesos para evitar que la salud financiera se vea afectada y así prometer la continuidad y estabilidad de la empresa en el mercado.

Esta investigación es relevante para una mejor toma de decisiones por medio de evidencia real que proporciona una visión detallada de cómo es la gestión de cuentas por cobrar y cómo influye en la liquidez financiera. Se ofrece una base para que las micro, pequeñas y medianas empresas comerciales del país, puedan aplicar mejoras en las estrategias de crédito. Asimismo, el estudio supera el interés particular de Imbasa, ya que, aborda una problemática que se aplica en diversos contextos. Sin embargo, la problemática y recomendaciones del estudio son de alcance regional, por la dificultad en la gestión de cuentas por cobrar, lo cual, es una práctica recurrente en empresas comerciales de distintas provincias. El estudio se centra en la realidad económica del año 2025, donde obtener recursos y mejoras en la gestión son prioridad para mantener la competitividad y existencia en el mundo comercial.

El argumento principal que sustenta el estudio investigativo es la optimización de procesos de la gestión de cuentas por cobrar, dado que, el beneficio directo del estudio favorecerá a la empresa Imbasa a mejorar el flujo de efectivo, al recibir herramientas para una gestión de crédito y cobranza eficaz. Mientras que, el beneficio indirecto es el fortalecimiento de la brecha comercial con los proveedores de materia prima e insumos,

de igual manera con los clientes, que se verán beneficiados por procesos enfocados en mejorar las condiciones comerciales que promuevan buenas prácticas financieras. La justificación está en señalar de manera específica y conveniente, quienes serán los futuros beneficiarios directos e indirectos con la ejecución del proyecto.

Desde esta perspectiva, el hallazgo de esta investigación implica recolección de información, participación activa de las áreas que garantizan validez y facilitan implementar posteriormente las recomendaciones para generar innovación, expiación y creación de empleos dignos, beneficiando a la comunidad en general, ya que, permitirá optimizar el flujo de efectivo y fortalecer relacione.

Objetivos de la investigación Objetivo General

Analizar la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez financiera de la empresa Imbasa, año 2025.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Imbasa año 2025.
- Evaluar el impacto que tienen los plazos de crédito en la liquidez de la empresa Imbasa, año 2025.
- Proponer estrategias de mejora en los procedentes de cobro y mejorar la disponibilidad de recursos financieros de la empresa Imbasa.

CAPITULO I

MARCO

TEÓRICO

El presente capitulo expone los conceptos teóricos y científicos que dirige la investigación, permitiendo desglosar las variables que intervienen en la salud económica de la organización. Por medio de una revisión detallada de literatura contable y financiera, se analizan los mecanismos que regulan el flujo de recursos y la eficiencia en la recuperación de la cartera. Tienen como objetivo facilitar un panorama general de como las políticas internas y las teorías financieras se convergen para determinar la capacidad de respuestas en la empresa Imbasa ante las obligaciones de corto plazo, fijando conexión entre la gestión de cartera y la estabilidad monetaria.

1.1 Marco Referencial

D. E. L. Álvarez et al. (2022) en la investigación *«Innovación para la gestión pública a partir de las consideraciones de los ODS 4, 8 Y 17 en el contexto centroamericano»* tiene como objetivo en la investigación diseñar un papel clave en relación con la educación y economía, estas dos dimensiones se reflejan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible particularmente en el ODS 4 y el ODS 8. En la investigación el autor llega a la conclusión de que el ODS 4 plantea la necesidad de garantizar el acceso equitativo a la educación y de esta manera fortalecer los sistemas nacionales para asegurar la formación universitaria, la cual, se vincula directamente con las demandas del mercado laboral. Mientras que el ODS 8 maneja la importancia de impulsar un ambiente económico dinámico y activo mediante inversión tanto pública como privada, la gestión empresarial adquiere una relevancia alta porque el manejo de cuentas por cobrar asegura la recuperación de ingresos y administración de la liquidez esto es fundamental para el manejo de operaciones.

Flores et al. (2022) en la investigación *«Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial de distrito Ate-2021»* realizada con el objetivo de analizar la relación entre las políticas de crédito, cobranza y cuentas incobrables con la liquidez en las empresas del sector

industrial del distrito de Ate durante el año 2021, con el fin de evaluar cómo la gestión

integral de las políticas financieras influye en la disponibilidad de recursos líquidos y en la sostenibilidad operativa de las organizaciones, desarrollando una metodología con enfoque cuantitativo para pruebas estadísticas y uso de porcentaje.

Bautista & Cuadros (2025) en la investigación *«Las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa industrial and mining solution SAC 2022»* realizada con el objetivo de determinar cómo la implementación del sistema de control interno en cuentas por cobrar influye en la liquidez y en la eficiencia administrativa, evaluó sus efectos en la gestión de cobranzas, la toma de decisiones gerenciales, la política de créditos y la planificación comercial. La investigación no presenta ningún tipo de metodología aplicada, sin embargo, los resultados se han realizado mediante análisis y observaciones de conocimiento para plasmar soluciones y brindar la información hacia la empresa para que surja y fortalezca la solidez financiera por medio de estrategias adecuadas.

Manrique (2021) en la investigación *«Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G $ K Consultores SAC, año 2019»* con el objetivo principal de establecer la incidencia de la generación de ventas al crédito en la liquides de la empresa. El autor abordó una metodología con enfoque cuantitativo con el fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación, el estudio utilizado es aplicada, ya que buscó solucionar atreves de los conocimientos adquiridos en relación a las variables que fueron las cuentas por cobrar y la liquidez.

1.2 Gestión Financiera Empresarial

Palma et al., (2025) plantea que la administración financiera moderna se define como una planificación de recursos económicos que se utilizan para definir y establecer cuáles son las causas de dinero más ventajosas, para que los recursos mencionados sean adaptados de forma óptima. Las empresas requieren mecanismos que permitan controlar los flujos de efectivo optimizando los procesos administrativos, especialmente aquellos relacionados con las cuentas por cobrar y el capital trabajado. Una gestión eficiente ayuda a mejorar la competitividad y sostenibilidad de una organización (Álvarez & Tumbaco, 2024).

En este sentido, Ricardo et al. (2025) señalan que la planificación financiera implica evaluar la situación económica actual, establecer objetivos claros y diseñar estrategias que permitan utilizar los recursos de manera eficiente, minimizar los riesgos y favorecer el crecimiento financiero. Esta planificación constituye una parte fundamental de la gestión empresarial, debido a que facilita la organización de los recursos y permite anticipar posibles dificultades relacionadas con la disponibilidad de efectivo.

Generalmente se debe considerar que la gestión financiera empresarial implica un proceso en la toma de decisiones estratégicas que afectan directamente la rentabilidad. Luna, (2022) propone que las finanzas en la empresa recaen como una de las funciones más importantes, ya que permiten tomar decisiones sobre la inversión, el financiamiento y la administración de activos. Esto significa que la decisión de otorgar crédito a un cliente no es solo un simple acto comercial, es más bien una decisión financiera, la cual, va a involucrar la liquidez futura y requiere un control constante y preventivo, garantizando que la organización tenga fondos suficientes para cumplir con las obligaciones financieras.

1.3 Administración del Capital de Trabajo

La administración del capital de trabajo se orienta en la gestión operativa de activos y pasivos a corto plazo, lo que garantizando la operatividad de la empresa al mantener niveles correctos de liquidez, A su vez, el capital incluye elementos como efectivo, inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, mediante una gestión administrativa estratégica evita problemas financieros y que los recursos que fueron invertidos en operaciones no queden "atrapados" en facturas por cobrar, sino que circulen con el tiempo previsto para cubrir las obligaciones financieras y aprovechar nuevas oportunidades de mercado. (Zambrano et al., 2021) destacan que el proceso estratégico de planificar, dirigir y controlar los activos y pasivos corrientes de una entidad para mantener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo.

Otro aspecto muy importante en una administración eficaz del capital de trabajo, es que ayuda a una compañía a cumplir sus obligaciones financieras y aprovechar al máximo sus

recursos líquidos para el crecimiento de la misma. González & Mora, (2022) expresan que las cuentas por cobrar representan una promesa hacia el efectivo que debe ser gestionado con exigencia, pues el capital de trabajo neto es la medida de la salud operativa diaria que permite a la gerencia dormir tranquila sabiendo que puede pagar sueldos y proveedores, es decir, que puede seguir existiendo en el mercado.

1.4 Cuentas por Cobrar

Podemos decir que las cuentas por cobrar se definen como los derechos legalmente reclamables que posee una entidad sobre terceros como resultado por la entrega o prestación de bienes o servicios. Dichas partidas no solo representan un rubro contable, sino que constituyen un activo corriente de vital importancia dentro del ciclo operativo empresarial, debido a que es una herramienta estratégica de comercialización utilizada para promover el volumen de operaciones y proteger la posición de la empresa frente a la competencia. Vásquez et al., (2021) explica que las ventas a crédito generan una inversión necesaria que debe ser monitoreada periódicamente, bajo este enfoque, el otorgamiento de créditos es un acto de confianza financiera que cambia el valor de la mercancía al balance de los clientes, esperando un retorno liquido en un plazo determinado.

La gestión de estos activos implica una política de crédito bien estructurada que dicte quién puede ser sujeto de financiamiento y bajo qué condiciones. Como tal el propósito de la administración de cuentas por cobrar es garantizar la rápida recaudación de las ventas a crédito, de esta manera, acelerando así el ciclo del efectivo. Si existe un manejo deficiente de las cuentas por cobrar se tendrá un impacto directo en el desempeño empresarial, ya que, una recaudación débil de los activos circulantes incrementa las pérdidas y reduce la capacidad de inversión (Intriago & Gómez, 2025a). El detallado control de esta partida constituye la primera línea de defensa que posee la empresa para garantizar la rentabilidad sea una solvencia real y tangible.

1.5 Importancia de la Gestión de Cuentas por Cobrar

Entendiendo la dinámica comercial actual, le gestión de cuentas por cobrar es esencial para garantizar la reactivación oportuna del efectivo generado como un puente directo entre la unión de una venta y la disponibilidad real de dinero. No basta con generar un volumen alto de transacciones, la verdadera fortaleza se presenta en mantener niveles adecuados de liquidez convirtiendo esos derechos de cobro en efectivo. Tuárez & Saltos, (2023) expresan que mantener un flujo de caja sano es el objetivo principal que permite a la entidad cumplir con sus compromisos inmediatos y planificar su crecimiento sin depender exclusivamente de financiamiento externo. La gestión de cobros juega un papel esencial en la estabilidad económica global. Para Asmad et al., (2021) dirigir adecuadamente las cuentas por cobrar importantes para mantener un flujo de efectivo sano que ayude a cumplir con los compromisos financieros y operativos de la organización.

Por esta razón, la gestión no es un proceso administrativo aislado, sino una función vital que garantiza la rentabilidad proyectada se materialice en capacidad de pago. La eficiencia se traduce en una ventaja competitiva de alto impacto, además, es importante señalar que la optimización de los ciclos de cobro libera capital que permanecería inactivo o en riesgo.

1.6 Política de crédito

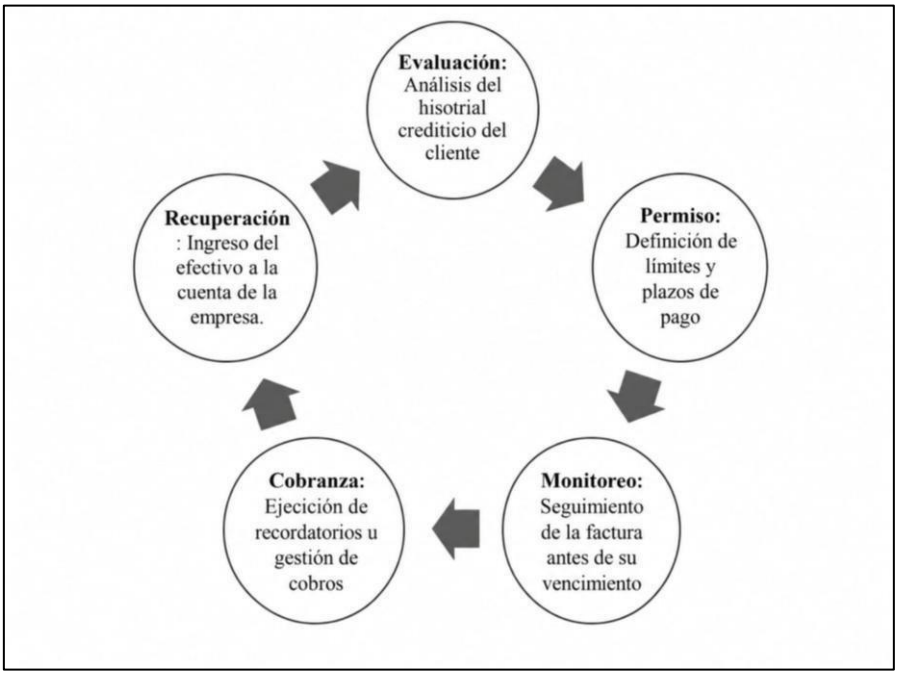
En el plano normativo de la empresa, las políticas de crédito y cobranza corresponden a las normas y lineamientos establecidos como el marco de referencia para la selección de clientes y la gestión de sus pagos. Estos lineamientos incluyen evaluación crediticia, límites de crédito, plazos de pago y procedimientos de seguimiento, por lo tanto, estas normas no deben ser estáticos, requieren una adaptación constante al entorno económico para equilibrar la necesidad de vender con la urgencia de recaudar (García & Vinces, 2024).

(León & Espinoza, 2023) aseguran que las políticas de crédito ayudan a la tomade decisiones que incluyen los estándares de crédito, los términos del crédito y los procedimientos de cobranza que una empresa sigue para administrar sus cuentas por cobrar. Esto significa que

las empresas deben desarrollar sistemas de análisis crediticio que permitan identificar la capacidad de pago, una política de crédito adecuada favorece el crecimiento comercial sin poner en riesgo la estabilidad financiera de la organización

Es decir que la efectividad de estas políticas se mide por su capacidad para reducir el índice de cartera vencida sin ahuyentar a los clientes potenciales. Las políticas de cobranza son procedimientos que la empresa utiliza para tratar de recuperar las cuentas vencidas, los cuales pueden ir desde recordatorios amistosos hasta acciones legales Castillo, (2021). La brecha entre ventas y finanzas garantiza la sostenibilidad del flujo de caja, de modo que al pasar de un modelo preventivo a uno correctivo y proactivo, se protege la liquidez ante clientes de difícil cobro, de esta manera convirtiendo la cobranza en una ventaja competitiva

Figura 1. *Modelo teórico de la educación financiera*



Fuente: *Elaboración propia*

1.7 Plazos de Crédito e Impacto Financiero

Al definir los plazos de crédito, la empresa establece el lapso temporal que transcurre desde la entrega del producto hasta la recepción efectiva del dinero. Estos plazos actúan como un arma de doble filo, los plazos más amplios pueden atraer a un mayor número de clientes y aumentar las ventas, pero también se posterga el periodo en que los recursos de la empresa permanecen inmovilizados en manos de terceros, afectando la capacidad inmediata de reinversión.

Estos procedimientos se dividen habitualmente en etapas según la antigüedad de la deuda. (Tuárez & Saltos, 2023) enfatizan que el proceso de cobranza es el procedimiento destinado a garantizar el pago de la deuda dentro de los plazos establecidos. Este formato se organiza generalmente en tres fases: la recaudación anticipada a la fecha de vencimiento (fase preventiva), la recaudación que se lleva a cabo tras el incumplimiento (recaudación administrativa o extrajudicial de deudas), y la recuperación judicial de la deuda (cuando el diálogo ya no es viable). La carga de trabajo en las dos primeras fases es considerable, dado que los litigios suelen implicar altos costos y demandan mucho tiempo para su resolución. Además, al planificar estas actividades, resulta más sencillo detectar cuellos de botella en las fases de recaudación.

Como indica (Sarango et al., 2023) que un método de cobranza capas, requiere un acompañamiento estructurado que de opciones a resoluciones flexibles y un flujo de trabajo sólido. Al aplicar un control riguroso, no solo se recupera la capital de la empresa, sino también se mantiene una relación profesional con el cliente, mediante términos acordados y una comunicación clara. Se evidencia que los procedimientos de cobros ordenados reducen la duda y mejoran la recuperación de pagos, favoreciendo a la salud financiera de la empresa para que se mantenga fuerte (Intriago & Gómez, 2025b).

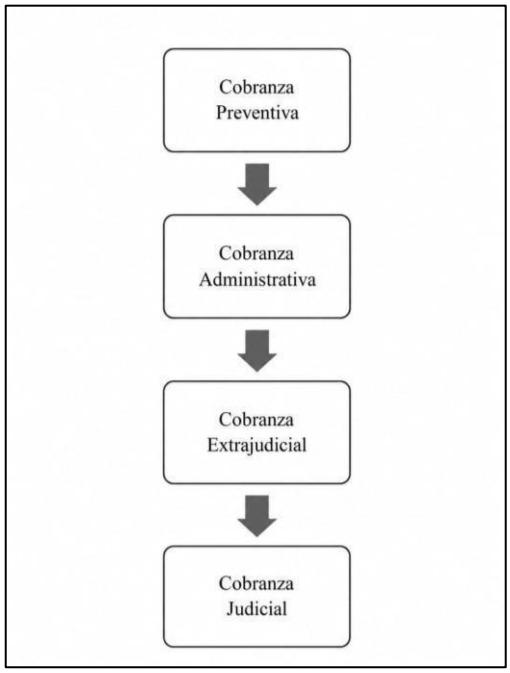
1.8 Procedimientos de Cobranza

La operatividad de la gestión de cartera se planea a través de los procedimientos de cobranza, estos se definen como un enfoque sistemático que las organizaciones emplean para recuperar los pagos vencidos de sus clientes. Contar con una visión estructurado permite que el proceso

no sea confuso, sino claro con una serie de pasos lógicos que inician incluso antes del vencimiento de la factura, garantizando que el flujo de efectivo se mantenga constante y preventiva.

Normalmente estos procedimientos se dividen en etapas según el tiempo de la deuda. A favor de Gómez, (2021) el proceso de cobranza se caracteriza por ser la agrupación de destinados procesos para garantizar el pago de la deuda dentro de los plazos establecidos, esta estructura suele clasificarse en tres fases importantes, la cobranza preventiva (antes del vencimiento), la administrativa o extrajudicial (tras el incumplimiento) y la judicial (cuando se agotan las vías de diálogo). La organización de estas etapas permite a la administración financiera identificar puntos de obstrucción, por lo que, un procedimiento de cobranza eficaz requiere un seguimiento continuo y estructurado para que las resoluciones sean flexibles y haya un flujo de trabajado constante (Uribe et al., 2024).

Figura 2. *Etapas del procedimiento de cobranza*



Fuente: *Elaboración propia*

1.9 Riesgo de Incobrabilidad

Dentro del entorno financiero, el riesgo de incobrabilidad se presenta como la falta de confianza ante cualquier transacción que involucre un aplazamiento de pago. Este suceso no debe ser visto como un evento apartado, sino como una amenaza oculta que surge en el preciso instante en que se concede crédito a un tercero (Vargas et al., 2019). La incapacidad de un deudor ante los compromisos, ya sea por insolvencia de fuerza mayor o por una gestión de cobro deficientes.

Al profundizar en este riesgo, se observa que la exposición al impago es una variable que crece con la falta de vigilancia sobre la cartera. (Andrade et al., 2024) estiman el riesgo que toman las empresas al momento de generar y aceptar una factura impagable lo que afecta directamente en el flujo operativo. En cierto modo, las empresas deben considerar que cada cuenta por cobrar que excede los plazos establecidos de recuperación comienza a perder su valor real, transformándose en una diferencia temporal o permanente que afecta la carga fiscal y el balance general.

Flores et al. (2021)aseguran que el riesgo de incobrabilidad debe resaltar la reducción de la morosidad mediante la revisión habitual de los activos para constituir las provisiones necesarias. Esto implica que no basta con reconocer el riesgo, sino que es importante valorarlo para que la contabilidad refleje la verdadera calidad de sus activos y no una capacidad falsa basada en promesas de pago que difícilmente se materializarán.

1.10 Liquidez Financiera

La liquidez financiera va más allá de la posesión de dinero en bancos, se define como la agilidad y rapidez con la que un activo, en este caso, la cuenta por cobrar puede cambiar en moneda de curso legal para extinguir pasivos exigibles. La liquidez constituye una protección operativa que permite explorar el mercado, asegurando que la estructura de costos y los pagos a proveedores no se vean comprometidos por un desfase consecutivo entre las ventas y los cobros reales.

Mantilla & Huanca, (2020) establecen la liquidez como una facilidad y velocidad con la que un activo puede volverse en efectivo sin perder valor de mercado. Asimismo, la liquidez es una métrica de estabilidad que refleja la capacidad de cumplir con los compromisos financieros mediante los activos disponibles en el balance general. Dicho de otro modo, el éxito institucional no existe únicamente en los totales acumulados, sino en el timing financiero, ya que el estrés financiero a menudo proviene del tiempo de los flujos y no necesariamente de los totales de riqueza (Asmad et al., 2021).

Se debe priorizar una liquidez dinámica que permita no solo sobrevivir a las presiones del corto plazo, sino también poseer financiero para aprovechar oportunidades de inversión que exijan desembolsos inmediatos, por lo tanto, la liquidez actúa como el indicador de diagnóstico de la salud financiera de una entidad.

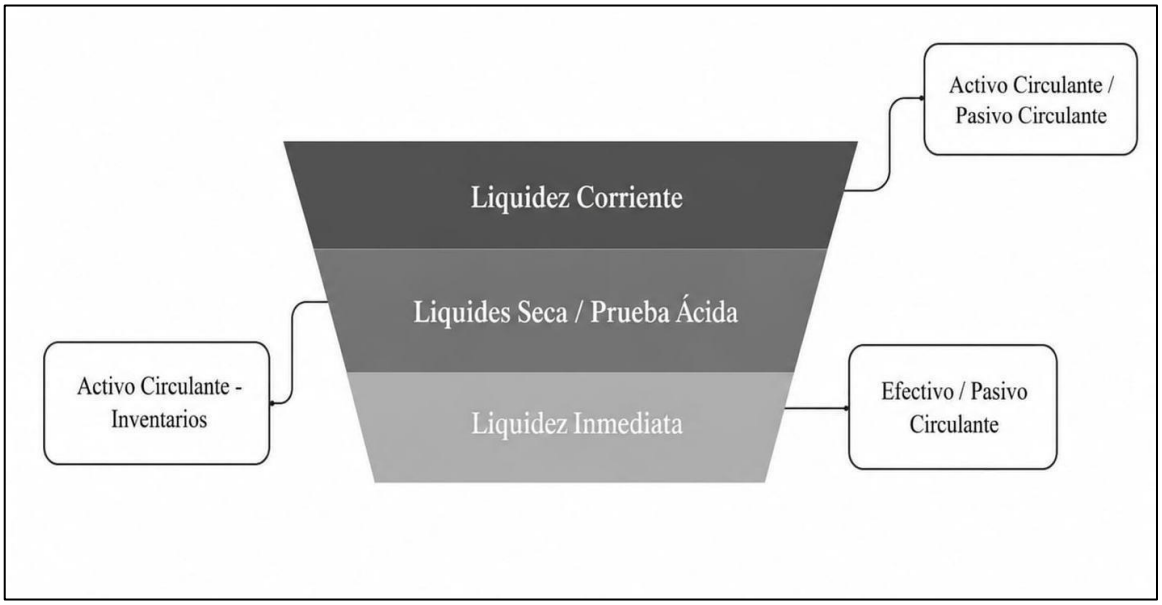
1.11 Indicadores de Liquides

Los indicadores de liquidez constituyen un conjunto fundamental de herramientas utilizadas para evaluar la salud de una entidad en el corto plazo, la aplicación de estos indicadores permite monitorear la evolución de la solvencia inmediata, garantizando que la empresa posea recursos líquidos suficientes para saldar compromisos tanto con proveedores, empleados y acreedores sin recurrir a financiamientos externos o de emergencia que comprometan la rentabilidad futura. (Jahuira et al., 2021) consideran que los indicadores de liquidez miden la capacidad que tiene una empresa para cumplir con los pagos de corto plazo o de pronto vencimiento.

Incluso esta capacidad es frecuentemente medida por la razón corriente, que establece una relación directa entre todo lo que la empresa posee de corto plazo y todo lo que debe en el mismo periodo, siendo un valor superior a 1 el indicativo mínimo de una posición financiera estable. Sin embargo, la prueba acida se convierte en el indicador estrella. Este índice detalla el análisis al excluir los inventarios, que poseen menor velocidad de conversión y enfocarse directamente en los activos más cercanos al dinero, como el efectivo y las cuentas por cobrar

(Loor & Suárez, 2023). De esta forma, los indicadores funcionan como un panel de control que pone en alerta en caso de que las políticas de crédito están siendo tan flexibles.

Figura 3. *Jerarquía de los indicadores de liquidez*



Fuente: *Elaboración propia*

1.12 Relación entre las Cuentas por Cobrar y Liquidez Financiera

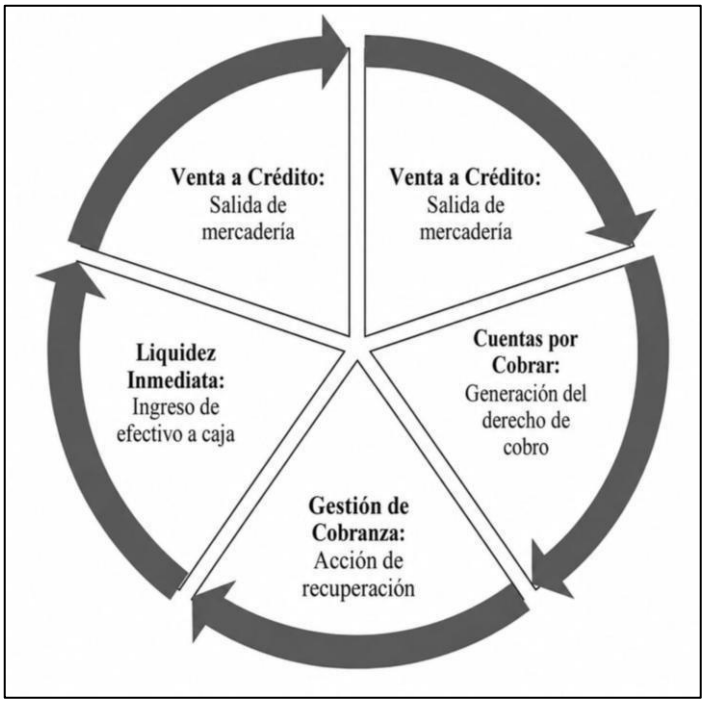
La correlación que existe entre la gestión de activos exigibles y la disponibilidad de recursos monetarios constituye un eje central de la estabilidad operativa en cualquier entidad comercial, además, las cuentas por cobrar no deben visualizarse como un saldo estático en el balance, sino como un flujo de efectivo en potencia (Asmad et al., 2021). La relación es complementaria, esto quiere decir que mientras una cobranza ágil tiene un crecimiento mayor en la liquidez, permitiendo que la empresa opere con fondos propios, por otra parte si hay una cartera estancada, obliga a la organización a buscar financiamiento externo costoso o en el peor de los casos a suspender pagos esenciales por falta de activo circulante.

Se entiende que el ciclo de cambio en el efectivo depende críticamente de la rotación de los créditos otorgados.Intriago & Gómez (2025a) plantean que existe una relación inversa entre el periodo medio de cobro y la liquidez de la empresa, a mayor demora en la recaudación de facturas, menor es la capacidad de la firma para enfrentar sus pasivos corrientes. Asimismo,

la calidad de las cuentas por cobrar determina la rentabilidad de la liquidez financiera proyectada, sin embargo, no depende del volumen total de activos, sino de la calidad y velocidad con la que las cuentas por cobrar se transforman en moneda líquida.

Si se presenta niveles altos de ventas, pero el índice de liquidez seca (prueba ácida) es bajo, se evidencia una ruptura en la cadena de pagos, lo que sugiere inmediatamente que el crecimiento en ventas podría estar siendo financiado a costa de la propia salud financiera de la empresa (Loor & Suárez, 2023). Es fundamental reconocer que dicha liquidez es el resultado de una gestión de riesgos constante sobre la cartera de clientes, si hay una administración eficiente de las cuentas por cobrar se evita tensiones en la contabilidad y se garantiza solvencia a corto plazo.

Figura 4. *Ciclo de alimentación de la liquidez*



Fuente: *Elaboración propia*

1.13 Estrategias de Mejora en la Gestión de Cuentas por Cobrar

La innovación, por lo tanto, ya no es una opción operativa, sino una cuestión de supervivencia. El secreto está en el llamado ciclo “Order-to-Cash” (del pedido al pago), que se realiza con un proceso sin fricciones para el cliente en cada etapa de su recorrido como cliente y que genera entradas de efectivo (Intriago & Gómez, 2025a).

En la actualidad una de las técnicas más efectivas es la implementación de herramientas digitales y automatización de procesos, estas herramientas permitirán enviar recordatorios oportunos, reduciendo el error humano y permitiendo que el equipo financiero se concentre en la recuperación de las cuentas de mayor riesgo o volumen. Dicha clasificación de cartera emerge como una estrategia analítica de alto impacto. Cedeño et al. (2021) afirman que no todos los clientes deben ser tratados con la misma rigurosidad ni bajo los mismos parámetros, se recomienda trabajar a través de la segmentación de clientes para optimizar el rendimiento de las cuentas por cobrar.

Al categorizar a los clientes deudores, tanto por el historial de pago y nivel de riesgo, se puede aplicar políticas de cobranza diferenciadas para cada uno, siendo más flexible con los clientes de cumplimiento oportuno y más cuidado con aquellos que presentan señales de morosidad.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

Dentro del tercer capítulo se encuentra sustento científico del estudio, en el que se describe las herramientas y criterios que se usaran para recoger y analizar la información que permita desarrollar la investigación de manera ordenada y científica. De igual manera facilitara la obtención de resultados reales y confiables para plantar conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar y dar respuesta al problema planteado.

2.1 Tipo de investigación

Se presenta como un conjunto estructurado de herramientas que permiten obtener información precisa y confiable para determinar el alcance y naturaleza del estudio. Como señala Arias, (2021) "el tipo de investigación se relaciona con el nivel de conocimiento al que desea llegar y el grado de profundidad con el que analiza el fenómeno". (p.23).

2.1.1 Investigación Cualitativa

Esta investigación se centra en el entendimiento de procesos empresariales que se interpretan desde una perspectiva principal. Se debe entender y describir estos sucesos desde el interior, es decir, analizando interacciones, experiencias y documentos con la finalidad de obtener una visión general del objeto de estudio (Flick, 2018). Es importante este enfoque porque permite interpretar la información organizacional de Imbasa, comprendiendo las causas que originan la deficiencia en la liquidez en la entidad, por lo tanto, se logra comprender lo que va más allá de datos numéricos y a tener una visión general del objeto de estudio.

2.1.2 Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa se caracteriza por la captación y análisis de datos numéricos con el objetivo de medir variables, identificar patrones y establecer relaciones entre los

fenómenos estudiados. Se enfoca en implementar procesos para obtener resultados

específicos y verídicos, facilitando la comprobación de hipótesis y toma de decisiones fundamentadas en evidencia científica (Freire et al., 2025). Esta investigación permite analizar indicadores financieros relacionados con las variables de estudio, ya que, facilitara el proceso de información recolectada mediante documentos financieros, permitiendo determinar el comportamiento e impacto de la gestión de cuentas por corar sobre la liquidez de la entidad.

2.1.3 Investigación Mixta

Se integran procedimientos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio, tiene como propósito ampliar y profundizar la investigación. Permite combinar datos numéricos con información descriptiva y de esta manera asegurar la interpretación de los resultados proporcionando una visión más completa de la realidad (Bagur et al., 2021). El estudio tiene un enfoque mixto porque los estados financieros, indicadores de liquidez y cuentas por cobrar pertenecen al análisis cuantitativo, mientras que, la recopilación de información mediante entrevistas dirigidas a la persona de Imbasa pertenece al análisis cualitativo. La combinación de estas dos investigaciones permitirá a comprender los procedimientos de crédito y cobranza aplicados por la empresa.

2.1.4 Investigación Propositiva

Esta investigación no se limita a caracterizar o correlacionar variables, más bien, se dirige hacia la elaboración de soluciones específicas ante los problemas identificados. León (2022) explica que la investigación propositiva presenta una alternativa de soluciones a los inconvenientes encontrados, proporcionando conocimiento científico para una visión con enfoque en la realidad. Por lo tanto, aquí se justifica la elaboración de lineamientos para mejorar las estrategias en la gestión de cuentas por cobrar de Imbasa, teniendo como objetivo la optimización de la liquidez financiera con un diagnóstico real que genera una propuesta de acción especifica.

2.2 Método de Investigación

El método de investigación se utiliza con el fin de dar seguimiento a los objetivos del problema, siguiendo un camino ordenado para alcanzar el conocimiento científico de manera ordenada. Bernal et al. (2006) asegura que "el tipo de investigación se relaciona con el nivel de conocimiento al que desea llegar y el grado de profundidad con el que analiza el fenómeno " (p.59).

2.2.1 Método Analítico

Esto es para evaluar el objetivo del estudio que describe en detalle el evento que necesita ser comprendido en profundidad. Echavarría et al. (2010) llamaron al método analítico, un método de investigación, en el cual el análisis consiste en descomponer el todo dividiéndolo en partes para analizar causas y efectos. Es natural analizar Imbasa ya que permite separar la gestión de cuentas por cobrar en diferentes partes, como períodos de recuperación, política de crédito, morosidad, provisiones, etcétera. Y permite el análisis con indicadores de liquidez

2.2.2 Método Deductivo

La introducción de teorías que son capaces de generar conclusiones que pueden ser probadas en un estudio de caso sustenta la conexión esperada entre las cuentas por cobrar y la liquidez. Según Bernal et al. (2006) este es el tipo de razonamiento que se basa en generalizaciones para explicar los patrones, leyes y reglas universales mediante la elaboración de generalizaciones. El estudio se basa así en la teoría de la liquidez como una teoría que ha sido desarrollada a partir de normas contables y principios generales de gestión financiera para que pueda ser corroborada.

2.3 Técnica de Investigación

Ilustra técnicas y procesos que simplifican la recopilación de información relevante, datos precisos y confiables para el estudio en cuestión. Las técnicas de recopilación de datos provienen de diferentes canales para obtener la información necesaria para resolver el

problema formulado en una investigación de Arias, (2021). La combinación de técnicas juntas dará un enfoque sobresaliente a su pregunta de investigación.

2.3.1 Observación

Según Arias (2021), la observación es una técnica de visualización o captura (desde la vista) de cualquier situación, hecho o fenómeno que simplemente es visto o experimentado por las personas de manera natural en la sociedad. Esto quiere decir que la realidad del objeto de estudio se captura con precisión al observar el estudio en investigación para que uno pueda apreciar cómo se realizan los procesos internos de gestión de cuentas por cobrar en el seguimiento de clientes morosos, facturas, prácticas en una situación de flujo de caja, y los procesos cuando no hay efectivo disponible y cómo se debe proceder después de que se retiran los créditos de la empresa. Proporciona ejemplos del mundo real de los problemas operativos que contribuyen a la liquidez del negocio que afecta el flujo de caja y su liquidez.

2.3.2 Revisión Documental

Echavarría et al. (2010) definen "la revisión documental como una técnica de investigación cualitativa utilizada para recopilar información a través del análisis de documentos escritos de diversos tipos: libros, revistas científicas, estados financieros, contratos, entre otros" (p.72). Explicado de otro modo se resume como documentos que proporcionan datos necesarios para establecer correlaciones. Dicha técnica es fundamental para el análisis de la empresa Imbasa, ya que, permite investigar los estados financieros, registros contables de cuentas por cobrar, políticas de crédito vigentes y sobre todo la liquidez.

2.3.3 Entrevista

Díaz et al. (2013) explican que la entrevista es una técnica de gran utilidad en investigaciones cualitativas que recauda datos mediante una conversación o diálogo planificado, que se hace con personas esenciales para el caso de estudio con un fin determinado, en este caso puede haber entrevistas estructuradas o no estructuras según el nivel de preguntas. En la

investigación usamos la investigación semiestructurada, la cual, permite adquirir información de personas clave en Imbasa, de manera que, a través de las respuestas se logre identificar las causas de la problemática.

2.4 Instrumentos de Investigación

Los instrumentos son los medios que se utiliza para recaudar datos a través de técnicas analizadas para la correcta implementación en el estudio. Para Hernández & Mendoza (2020) "un instrumento se considera adecuado cuando registra datos observables que realmente representan los conceptos o variables que el investigador tiene en mente" (p.228).

2.4.1 Ficha de Observación

Arias (2021) aclara que la ficha de información permite registrar de manera programada los comportamientos, procesos observados y hechos que facilitan el registro. Una ficha especifica de observación registra los procedimientos del personal en la gestión de cuentas por cobrar, debido que permite evidenciar las deficiencias operativas que generan un impacto negativo en la liquidez de la empresa Imbasa.

2.4.2 Ficha de Análisis Documental

Para Sánchez (2011) esta ficha es un análisis que permiten organizar y facilitar la información más relevante obtenida de documentos facilitados para ser revisados aportando con análisis e interpretaciones. Por lo tanto, este instrumento ayuda a examinar los estados financieros, reportes de cartera y políticas de crédito, permitiendo extraer información necesaria para establecer la relación de las cuentas por cobrar y el comportamiento de la liquidez.

2.4.3 Guía de Entrevista

Se aplica para obtener la estructura de las preguntas dirigidas hacia los actores principales o aquellas personas que ayudan a la recaudación de información para el estudio. Díaz et al.

(2013) destaca que la guía de entrevista contiene preguntas o temas de importancia que deben ser abordadas en la entrevista de manera organizada, asegurando que cada aspecto relevante sea cubierto para la investigación. Las preguntas están orientadas para conocer procedimientos de recuperación de cartera, nivel de morosidad, políticas de crédito vigentes y dificultades para cumplir con obligaciones.

2.4.4 Diagrama de Ishikawa

Fue desarrollado por el Dr. Kaoru, es bastante utilizado en la gestión de calidad y de investigación. Según Gutiérrez (2014) "el diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de causa y efecto o diagrama de espina de pescado, es una herramienta de análisis que permite la identificación, clasificación y visualización gráfica de las posibles causas de un problema específico, organizándolas en categorías que facilitan el análisis sistemático del fenómeno" (p. 193). Se aplica en esta investigación para categorizar las causas que generan un deficiente manejo de cuentas por cobrar en Imbasa. En este caso, por el tema de investigación se clasifica en, método, mano de obra, medio ambiente, materiales y medición, de esta manera, facilitara la comprensión del problema y orienta una propuesta de mejora.

2.4.4 Análisis FODA

El análisis FODA constituye una herramienta de diagnóstico estratégico que permite identificar los factores internos, representados por las fortalezas y debilidades, así como los factores externos, conformados por las oportunidades y amenazas, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y la formulación de estrategias orientadas al mejoramiento organizacional (Falconí et al., 2024). Este método se aplicó principalmente al análisis interno de la empresa Imbasa, para tratar con cuentas por cobrar, procedimientos de crédito y cobranza, seguimiento de cartera y control sobre los recursos pendientes de recuperación. De esta manera, la información es capaz de diagnosticar la situación actual de la empresa e identificar dónde necesita mejoras y proponer las estrategias para optimizar las cuentas por cobrar y la administración financiera en general.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y

DISCUSIÓN

En el presente capítulo se presenta con el fin de analizar e interpretar los resultados obtenidos durante el proceso de investigación sobre la gestión de cuentas por cobrar y la incidencia en la liquidez financiera de la empresa, la información adquirida se origina a partir de instrumentos de investigación como, entrevistas, observación directa, revisión documental y el análisis de los estados financieros. Por lo tanto, la discusión de resultados permite verificar los hallazgos teóricos y antecedentes investigativos desarrollados en capítulos anteriores, lo que mejora la comprensión integral de la problemática del estudio

3.1 Antecedentes

Imbasa es una empresa ecuatoriana dedicada a la producción y comercialización de salsas y aderezos con sede en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha. Fundada en el año 2020, la empresa inicio operaciones de manera conjunta al brote de la pandemia por COVID-19, lo cual, marco la trayectoria tanto financiera y comercial desde los primeros años.

Desde su comienzo Imbasa enfoco su modelo de negocio hacia la distribución a través de una segmentación de vendedores propios que cubren rutas en diferentes provincias del Ecuador como Ibarra, Quito, Ambato, Loja, Riobamba, Zamora, Tulcán y Santo Domingo. Su cartera de crédito está formada principalmente por distribuidores, supermercados al por mayor y cobertura.

La empresa cuenta con aproximadamente 20 colaboradores entre personal de producción, ventas, administración y logística. La entidad presenta un crecimiento sostenible que determina la trayectoria con el tiempo, la cual, refleja la expansión tanto de clientes como en la variedad de las líneas de salsas y aderezos. A pesar de ser una empresa joven en el mercado tiene más de 150 clientes activos, además, de establecer relaciones estratégicas con proveedores de materias primas, insumos de producción y servicios administrativos. Sin embargo, la falta de procesos formales de gestión financiera, ha generado debilidades que

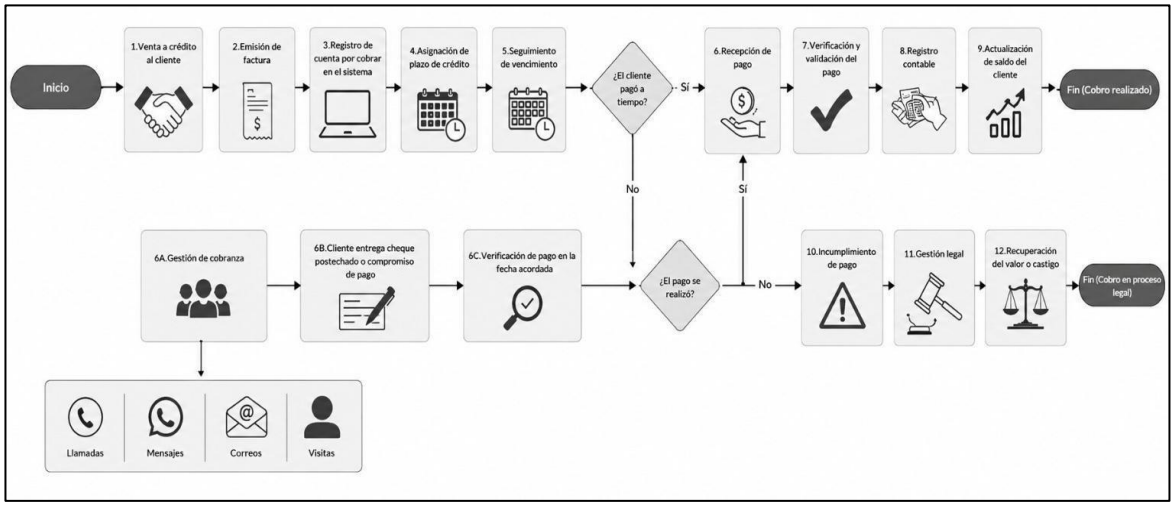
amenazan la continuidad operativa y liquidez financiera.

3.2 Proceso de Cobro

El constante seguimiento en la recuperación de las cuentas por cobrar se registró y representó en un diagrama de flujo que describe las etapas del proceso de cobranza. Esto facilita la diferenciación estructurada del ciclo que se desarrolla desde los orígenes de la venta a crédito hasta la entrega del pago por parte del cliente.

Este modelo permite detectar acciones de supervisión, control y cobranza de indicadores de cuentas por cobrar, además de mostrar posibles puntos críticos que podrían causar demoras en la cobranza. De esta manera, la representación gráfica contribuye a evaluar la eficiencia de los procedimientos aplicados y su incidencia en la disponibilidad de recursos financieros y la liquidez de la organización

Figura 5. *Flujograma del proceso de cobro*



Fuente: *Elaboración propia*

En relación con los objetivos de la investigación se comprende la forma en la que se desarrolla la gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa, identificando las actividades que intervienen desde el otorgamiento del crédito hasta la recuperación de los recursos. Se permite identificar que la gestión de cobranza constituye una actividad fundamental dentro de la administración financiera de la empresa, debido a que favorece el seguimiento

permanente de los créditos otorgados, además que facilita el control sobre los saldos pendientes de recuperación. El flujograma muestra que la recuperación de los recursos no depende únicamente de la venta realizada, también depende de la efectividad de los mecanismos de control implementados durante las etapas posteriores a la facturación.

En base a esto, la verificación de vencimientos, el seguimiento a clientes y el registro oportuno de los pagos, constituyen elementos esenciales para garantizar una adecuada administración de las cuentas por cobrar, adicionalmente, el incumplimiento de dichos pagos en los plazos establecidos genera la necesidad de aplicar procedimientos adicionales orientados a la recuperación de los valores pendientes, lo que demuestra la importancia de contar con políticas claras de crédito y cobranza que permitan actuar de manera oportuna ante situaciones de mora y reduzcan los riesgos asociados a la acumulación de saldos vencidos. Por ende, el fortalecimiento de las etapas de seguimiento, control y cobranza ayudaran a mejorar la administración de la cartera optimizando la eficiencia de los procesos internos y proporcionar una gestión financiera más competente.

3.3 Análisis Vertical y Horizontal del Estado de Situación Financiera

El análisis horizontal y vertical del Estado de Situación Financiera facilita identificar las modificaciones registradas en los hechos económicos y financieros entre los años 2024 y 2025. A partir de la información presentada, se observa una evolución favorable en varios componentes del activo, pasivo y patrimonio, evidenciando una mejor administración de los recursos financieros y una mayor estabilidad económica.

Tabla 1. *Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Situación Financiera 2024-2025*

Cuenta	2024 USD	2024%	2025 USD	2025%	Variación%
Efectivo y equivalentes	28.500,00	4,07%	58.450,00	8,05%	105,09%
Cuentas por cobrar	120.000,00	17,14%	90.007,02	12,39%	-24,99%
Inventarios	140.000,00	20,00%	157.900,00	21,74%	12,79%
Otros activos corrientes	11.500,00	1,64%	21.370,00	2,94%	85,83%
Activo corriente	300.000,00	42,86%	327.727,02	45,13%	9,24%
Activo no corriente	400.000,00	57,14%	398.500,00	54,87%	-0,38%
Total Activos	700.000,00	100%	726.227,00	100%	3,75%
Pasivo corriente	280.000,00	40,00%	258.897,59	35,65%	-7,54%
Pasivo no corriente	140.000,00	20,00%	120.000,00	16,52%	-14,29%
Total Pasivos	420.000,00	60,00%	378.79,59	52,17%	-9,79%
Patrimonio	280.000,00	40,00%	347.329,43	47,83%	24,05%

Fuente: *Elaboración propia en base a los estados financiero año 2024 y 2025*

El efectivo y equivalentes de efectivo registraron un incremento significativo del 105,09%, pasando de $28.500,00 en 2024 a $58.450,00 en 2025. La proporción dentro del total de activos se incrementó del 4,07% al 8,05%. Este aumento indica una mayor disponibilidad de recursos líquidos para atender obligaciones de corto plazo y cubrir las necesidades operativas de la organización, el crecimiento de este rubro forma parte de un indicador positivo, ya que demuestra una recuperación de recursos que anteriormente permanecían inmovilizados en otras cuentas del activo corriente.

Mientras que las cuentas por cobrar presentaron una disminución de 24,99%, reduciéndose de $120.000,00 a $90.007,02. De igual manera, la participación dentro del total de activos pasó de 17,14% en 2024 a 12,39% en 2025. Esta variación evidencia una reducción en los valores pendientes de cobro, situación que puede interpretarse como una mejora en los procesos de recuperación de cartera, la disminución de este rubro resulta favorable debido a que una menor acumulación de cuentas por cobrar permite transformar con mayor rapidez los créditos otorgados a clientes en efectivo disponible, fortaleciendo así la liquidez

financiera.

Por concepto de inventarios, hemos observado un crecimiento de: 12.79% pasando de $140,000.00 a $157,900.00. En relación con los activos totales, también aumentó de 20.00% a 21.74%. Esto podría asociarse con un mayor flujo de mat eria prima, así como de los productos terminados a un precio más bajo para responder a las necesidades del mercado y para una gestión operativa continua. Pero también sugiere que hay más recursos invertidos en activos que tendrán que venderse antes de convertirse en efectivo; por ello, debes mantener un control estricto sobre los niveles de inventario para que no se acumulen demasiados costos adicionales y te exponga al riesgo de caducidad.

La cuenta de otros activos corrientes creció un 85.83% durante el período estudiado, lo que llevó a que su participación en el total de activos aumentara del 1.64% en 2024 al 2.94% en 2025. Aunque este rubro todavía tiene poco impacto en la estructura financiera, sugiere un mayor uso del capital de trabajo. En general, los activos corrientes han incrementado su participación en el total de activos del 42.86% al 45.13% de 2024 a 2025, lo que representa un 9.24%. Esto indica un stock más concentrado de activos a corto plazo, lo que ayuda a la empresa a reaccionar rápidamente ante sus compromisos inmediatos. Por otro lado, los activos no corrientes han disminuido ligeramente del 57.14% al 54.87%, lo que significa que las inversiones permanentes de la empresa son estables.

En relación con la estructura de financiamiento, los pasivos presentaron una reducción de 9,79%, pasando de $420.000,00 a $378.897,59. Dentro del total de financiamiento disminuyó del 60,00% al 52,17%, lo que asegura una menor dependencia de recursos provenientes de terceros, esta situación es favorable porque se reduce la presión financiera derivada de obligaciones pendientes y contribuye a fortalecer la solvencia de la organización.

Mientras que el patrimonio creció un 24.05% de $280,000.00 a $347,329.43, y su participación en la estructura financiera aumentó del 40.00% al 47.83%. Esto representa un uso más eficiente de los recursos propios y un fortalecimiento de la capacidad financiera para apoyar las operaciones con capital interno. El aumento en el patrimonio también indica

que la empresa obtuvo buenos resultados y posteriormente mejoró su posición financiera. En términos de activos totales, la cantidad de activos aumentó un 3.75% de $700,000.00 en 2024 a $726,227.02 en 2025. Este aumento es moderado, pero los activos y pasivos tienen muchas variaciones, con la disminución de las cuentas por cobrar, el aumento del efectivo disponible, la reducción de las obligaciones financieras y el fortalecimiento del patrimonio.

Todo esto indica una evolución favorable de la estructura financiera de la organización con una gestión de recursos más efectiva y una posición económica más sólida que en el período anterior. En consecuencia, se puede inferir que, durante 2025, la entidad contó con mejores condiciones para sostener sus operaciones y afrontar oportunamente sus compromisos financieros tanto de corto como de largo plazo.

3.4 Participación de las cuentas por cobrar dentro del activo corriente

Con el propósito de evaluar la relevancia de las cuentas por cobrar dentro de la estructura financiera de corto plazo, se examinó su participación respecto al total del activo corriente. El análisis permite identificar el porcentaje de recursos que no se recuperan completamente de las ventas a crédito y el impacto que estos valores pueden tener en la disponibilidad de efectivo y la liquidez de la empresa. La información obtenida ayuda así a medir el grado de dependencia que tiene la organización de la recuperación oportuna de su cartera para financiar sus operaciones y cumplir con sus requisitos financieros a corto plazo.

Tabla 2. *Participación de las cuentas por cobrar*

Concepto	Valor USD
Activo Corriente	327.727,00
Cuentas por cobrar	90.007,02
Participación	27,47%

Fuente: *Elaboración propia en base a los estados financiero año 2025*

Los resultados muestran que la cartera por cobrar representa un elemento importante dentro del activo corriente ya que asciende a $90.007,02 frente a un activo corriente total de

$327.727.02. Esto significa que al menos un 27,47% de los recursos corrientes de la empresa se encuentran pendientes de recuperación por ventas realizadas a crédito, se evidencia que una parte importante de dinero que debería apoyar la operación diaria aún no se encuentra disponible en efectivo.

Este resultado indica que la entidad depende de manera significativa de pagos pendientes, aunque las ventas a crédito constituyen una estrategia comercial que permite incrementar la participación en el mercado, al mismo tiempo genera riesgos cuando los clientes no cumplen oportunamente con las obligaciones. En el caso de Imbasa el riesgo se evidencia de manera relevante porque la empresa necesita liquidez constante para comprar materia prima, pagar proveedores, cubrir sueldos y mantener la producción.

La existencia de cuentas por cobrar no es negativa, sin embargo, se convierte en un problema cuando los valores permanecen pendientes por mucho tiempo o cuando la empresa no encuentra mecanismos solidos de control y seguimiento, por lo tanto, al momento de analizar la cartera no solamente se trata de una cuenta contable, sino como un factor que afecta directamente la disponibilidad del efectivo.

3.5 Tratamiento de Cuentas

Con el objetivo de evaluar la composición y comportamiento de las cuentas por cobrar, se realizó un análisis de antigüedad de cartera, el cual permite clasificar los saldos pendientes de cobro de acuerdo con los días de vencimiento establecidos, este análisis constituye una herramienta importante para identificar el grado de recuperación de los créditos otorgados, determinando la proporción de cartera vigente y vencida, así como evaluar el posible impacto que estos saldos pueden generar sobre la liquidez financiera. En la siguiente tabla se presenta la distribución de la cartera por cobrar según los diferentes rangos de antigüedad registrados durante el período de estudio.

Tabla 3. *Tratamiento de la cartera por cobrar según antigüedad de saldos*

Seguimiento de cartera	Valor USD	Participación
Por vencer	38.500,00	42,77%
Hasta 30 días	21.000,00	23,33%
Hasta 60 días	12.500,00	13,89%
Hasta 90 días	8.000,00	8,89%
Hasta 120 días	5.000,00	6,11%
Mas de 120 días	4.507,02	5,01%
Total	**90.007,02**	**100,00%**

Fuente: *Elaboración propia en base al saldo de cuentas por cobrar del estado de situación financiera 2025*

El análisis de envejecimiento de la cartera de cuentas por cobrar muestra que la mayor parte del saldo se encuentra en la parte aún no vencida ($38,500.00) de la cartera 42.77%. La mayoría de los créditos todavía están dentro de los términos de recuperación y esto será bueno para la estabilidad financiera ya que reduce el riesgo de incumplimiento por parte de los clientes. El 23.33% de la cartera corresponde a obligaciones con vencimiento de hasta 30 días ($21,000.00). Los créditos tienen una morosidad relativamente baja, pero es muy probable que se recuperen debido a los procesos regulares de seguimiento y cobro. Las cuentas con una antigüedad de entre 31 y 60 días ascienden a $12,500.00 (13.89% de la cartera).

Por otra parte, los segmentos de 90 y 120 días registran una participación conjunta del 15,00%, con un valor acumulado de $13.500,00. La permanencia de estos recursos fuera del ciclo normal de recuperación genera una menor disponibilidad de efectivo para cubrir obligaciones operativas y financieras, afectando la eficiencia en la administración del capital de trabajo. De manera similar se presenta el segmento con más de 120 días con un saldo de $4.507,02, equivalente al 5,01% de la cartera total. Pese a que, representa el menor porcentaje, constituye el grupo de mayor riesgo debido al tiempo prolongado de permanencia de las cuentas pendientes de cobro, este comportamiento incrementa la posibilidad de incobrabilidad y puede generar dificultades en la recuperación de recursos financieros.

Se puede dar la conclusión de que la estructura de la cartera muestra una situación relativamente favorable, ya que el 66,10% de los valores se concentra entre las cuentas por vencer y aquellas con vencimiento de hasta 30 días. Sin embargo, el 33,90% restante corresponde a saldos con antigüedades superiores a 30 días, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procedimientos de seguimiento, control y recuperación de cartera para mejorar la liquidez financiera y garantizar una adecuada disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades empresariales.

3.6 Listado de Clientes

Para poder identificar la concentración de las cuentas por cobrar y los clientes que representan una mayor participación dentro de la cartera total, se realizó un análisis de los saldos pendientes de recuperación registrados al cierre del período 2025, ya que, permite determinar el nivel de dependencia que mantiene la empresa respecto a determinados clientes y evaluar la incidencia que sus obligaciones pueden tener sobre la disponibilidad de efectivo y la liquidez financiera.

Tabla 4. *Clientes con mayor participación en la cartera por cobrar*

Cliente	Valor USD	Participación
Distribuidora Imbabura	21.023,35	23,36%
Distribuidora RYM	7.442,65	8,27%
Grupo Mayva	3.451,87	3,84%
Pollos del Sur	3.396,01	3,77%
Distrito Quizhpe & Pineda Cía.Ltda	3.148,70	3,50%
Distribuciones de Alimentos DYD	3.137,06	3,49%
Corporación B&C S.C.C.	3.133,66	3,48%
Importadora Caranqui Cía.Ltda	2.899,06	3,22%
Comercial Mi Vecino	2.421,33	2,69%
Comercial Cortez	1.623,96	1,80%
Total principales clientes	**50.677,65**	**56,31%**

Fuente: *Elaboración propia en base al reporte de cartera por cobrar y el estado de situación financiera 2025*

El análisis de los principales clientes de la cartera por cobrar es una prueba importante de la concentración de recursos financieros en un grupo reducido de clientes. Se Distribuidora Imbabura, cuyo saldo pendiente asciende a $21.023,35, representando el 23,36% del total de las cuentas por cobrar, aproximadamente una cuarta parte de la cartera depende del cumplimiento oportuno de pago de este cliente. Además, Distribuidora RYM representa el 8.27% del total de la cartera, y Grupo Mayva y Pollos del Sur contribuyen con el 3.84% y el 3.77%, respectivamente. Para los otros clientes incluidos en el análisis, contribuyen entre el 1.80% y el 3.50% del total de cuentas por cobrar. Los 10 principales clientes representan el 56.31% de la cartera, o $50,677.65.

Esto significa que alrededor de la mitad de los montos pendientes están concentrados en un pequeño número de clientes, lo que resalta la necesidad de monitorear los términos de pago en toda la cartera para prevenir el incumplimiento. Desde una perspectiva financiera, esta concentración de la cartera es importante porque si no se gestiona adecuadamente, puede afectar la liquidez de la empresa; si no pueden recuperar los fondos, no tener esos fondos dificultará cumplir con sus necesidades operativas, financieras y comerciales. Por lo tanto, los procesos de monitoreo, evaluación y gestión de cobros deben mejorarse para los clientes con mayor participación para reducir el riesgo de incumplimiento y asegurar la recuperación oportuna de los fondos.

3.6 Liquidez Financiera

La evaluación de la liquidez financiera constituye un elemento fundamental para determinar la capacidad que tiene la organización para cumplir oportunamente con las obligaciones de corto plazo mediante los recursos disponibles. Los indicadores de liquidez, rentabilidad, cobertura y morosidad de la cartera se calcularon con base en los estados de situación financiera, estado de resultados y cuentas por cobrar para entender la situación financiera en 2025.

Estos indicadores pueden considerarse para evaluar el desempeño financiero de la empresa, la eficiencia en la gestión de sus recursos y cómo las cuentas por cobrar impactan la

disponibilidad de efectivo. Asimismo, proporciona información relevante para comprender el comportamiento financiero de la organización y sustentar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

3.7 Indicadores de liquidez

Los indicadores de liquidez permiten evaluar la capacidad de la empresa para convertir sus activos corrientes en recursos disponibles y cumplir oportunamente con las obligaciones exigibles a corto plazo. El análisis facilita determinar el nivel de solvencia inmediata, la disponibilidad de efectivo y la dependencia que existe respecto a la recuperación de las cuentas por cobrar para mantener el normal desarrollo de las operaciones.

3.7.1 Razón corriente

La razón corriente constituye uno de los principales indicadores de liquidez, debido a que permite evaluar la capacidad de la organización para cubrir sus obligaciones de corto plazo mediante los activos corrientes disponibles. Este indicador facilita determinar si la empresa dispone de recursos suficientes para responder oportunamente a sus compromisos financieros, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para el análisis de la estabilidad financiera y la administración del capital de trabajo.

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

Tabla 5. *Datos del cálculo de la razón corriente*

Concepto	Valor USD
Activo Corriente	327.727,02
Pasivo Corriente	258.897,59
Razón Corriente	**1,27%**

Fuente: *Elaboración propia en base al estado de situación financiera 2025.*

El índice de liquidez actual mostró 1.27 veces, lo que significa que por cada dólar de pasivos corrientes, la organización tiene $1.27 en activos corrientes para pagar. Este nivel de comportamiento no solo representa un buen desempeño, sino también una buena capacidad para cumplir con las obligaciones a corto plazo, ya que los activos corrientes son mayores que los pasivos en el mismo período.

El resultado nos mostró que la empresa tiene buena liquidez para sus operaciones y esto es cierto, pero la mayoría de esos activos son cuentas por cobrar y la recuperación de tales activos depende de si los clientes pagan. Por lo tanto, la eficiencia en la gestión de la cartera es importante para convertir esos recursos en efectivo y aumentar la disponibilidad financiera.

Este indicador evidencia que la organización cuenta con una capacidad adecuada para cubrir sus obligaciones corrientes; no obstante, el mantenimiento de este nivel de liquidez dependerá de la aplicación de procedimientos eficientes de seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar, ya que la demora en los cobros podría disminuir la disponibilidad de efectivo y afectar el cumplimiento oportuno de los compromisos financieros.

3.7.2 Prueba ácida

La prueba ácida es un indicador financiero que permite evaluar la capacidad de la organización para cubrir sus obligaciones de corto plazo mediante los activos de mayor liquidez, excluyendo los inventarios. Su aplicación permite determinar la disponibilidad inmediata de recursos para responder a los compromisos corrientes sin depender de la venta de existencias, proporcionando una visión más precisa de la liquidez financiera.

Fórmula: Razón corriente $= \frac{\text{(Activo corriente} - \text{Inventarios)}}{\text{Pasivo corriente}}$

Tabla 6. *Datos del cálculo de la prueba ácida*

Concepto	Valor USD
Activo Corriente	327.727,02
(-) Inventarios	157.900,00
Pasivo Corriente	258.897,59
Prueba ácida	**0,66 veces**

Fuente *Elaboración propia en base al estado de situación financiera 2025*

La prueba ácida registró un resultado de 0,66 veces, lo que indica que por cada dólar de obligaciones corrientes la organización dispone de USD 0,66 en activos de rápida realización, sin considerar los inventarios. Este resultado evidencia que los recursos líquidos disponibles no son suficientes para cubrir la totalidad de las obligaciones de corto plazo, por lo que la empresa mantiene una dependencia parcial de la recuperación de las cuentas por cobrar y de la comercialización de los inventarios para cumplir oportunamente con sus compromisos financieros.

Este indicador permite determinar la importancia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez financiera de la entidad. Una recuperación eficiente de la cartera favorece la disponibilidad de efectivo y reduce la necesidad de recurrir a fuentes externas de financiamiento para cumplir con las obligaciones de corto plazo. En este contexto, el fortalecimiento de los procedimientos de seguimiento y cobranza contribuirá a mejorar la capacidad de pago inmediato y a consolidar la estabilidad financiera de la organización.

3.7.3 Ratio de efectivo

E ratio de efectivo es un indicador de liquidez que mide la capacidad de la organización para cubrir sus obligaciones corrientes utilizando únicamente el efectivo y sus equivalentes. Su análisis permite conocer el nivel de recursos líquidos disponibles de forma inmediata, sin considerar la recuperación de las cuentas por cobrar ni la venta de inventarios.

Fórmula: $\text{Ratio de efectivo} = \frac{\text{Efectivos y equivalentes}}{\text{Pasivo corriente}}$

Tabla 7. *Datos del cálculo del ratio de efectivo*

Concepto	Valor USD
Efectivo y equivalentes	58.450,00
Pasivo corriente	258.897,59
Ratio de efectivo	**0,23 veces**

Fuente: *Elaboración propia en base al estado de situación financiera 2025*

El ratio de efectivo alcanzó un resultado de 0,23 veces, lo que significa que por cada dólar de obligaciones corrientes la organización dispone de USD 0,23 en efectivo y equivalentes para realizar un pago inmediato. El comportamiento de esto muestra que el efectivo disponible no es suficiente para cubrir todas las obligaciones a corto plazo solo con los recursos líquidos existentes.

El resultado mostró cómo la organización depende de la recuperación de cuentas por cobrar y la conversión de otros activos corrientes para aumentar su disponibilidad de efectivo. En este caso, una buena gestión de la cartera mejorará el flujo de caja y ayudará a cumplir con las obligaciones financieras a tiempo sin afectar el desarrollo normal del negocio.

3.8 Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad permiten evaluar la capacidad de la organización para generar beneficios económicos a partir de las operaciones desarrolladas durante un período determinado. El análisis de estos indicadores permite determinar el rendimiento generado a partir de las ventas y de los recursos invertidos, aportando información relevante sobre la eficiencia de la gestión financiera. La aplicación facilita la evaluación de la capacidad de la entidad para generar utilidades y establecer su relación con la administración de las cuentas por cobrar, considerando que una recuperación adecuada de la cartera contribuye a disponer de recursos suficientes para mantener las operaciones y mejorar el desempeño financiero.

3.8.1 Margen sobre ventas

El margen sobre ventas permite medir la utilidad neta obtenida en relación con los ingresos generados durante el período. Este indicador muestra qué porcentaje de las ventas se convierte en ganancia después de cubrir costos, gastos, participación de trabajadores e impuesto a la renta. Su análisis contribuye a evaluar la eficiencia financiera, debido a que una adecuada administración de los ingresos, costos y cuentas por cobrar incide en la generación de resultados positivos.

Fórmula: $\text{Margen sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas neta}} \times 100$

Tabla 8. *Datos del cálculo margen sobre ventas*

Concepto	Valor USD
Utilidad neta	35.000,00
Ventas netas	1.250.000,00
Margen sobre ventas	**2,80%**

Fuente: *Elaboración propia en base al estado de resultados integral 2025*

El margen de beneficio sobre las ventas fue del 2,80%, es decir, por cada $100,00 ganados en ventas, la empresa obtuvo un beneficio neto de $2,80. Es decir, la actividad económica realizada ha traído ventajas durante el período estudiado, pero el beneficio sigue siendo bajo en comparación con el volumen total de ingresos generados.

El comportamiento de este indicador significa que los costos y gastos operativos deben ser controlados porque tienen un impacto directo en el beneficio neto. De igual manera, la recuperación de cuentas por cobrar es importante ya que significa que hay recursos líquidos disponibles para cumplir con las obligaciones financieras y que las operaciones comerciales no se ven afectadas. Una gestión eficiente de la cartera contribuye a mantener un flujo de caja estable, reduciendo posibles restricciones de liquidez y fortaleciendo el desempeño financiero de la organización.

3.8.2 Rendimiento sobre los activos

El rendimiento sobre los activos permite medir la utilidad generada en relación con el total de recursos invertidos en la organización. Este indicador muestra la eficiencia con la que los activos fueron utilizados para producir beneficios económicos durante el período analizado. Su aplicación resulta importante porque permite relacionar el resultado neto obtenido con la estructura financiera registrada en el Estado de Situación Financiera.

Formula: $ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}} \times 100$

Tabla 9. *Datos del cálculo el rendimiento de activos*

Concepto	Valor USD
Utilidad neta	35.000,00
Total activos	726.227,02
ROA	**4,82%**

Fuente: *Elaboración propia en base al estado de situación financiera 2025*

El retorno sobre los activos fue del 4.82%, lo que significa que por cada $100.00 invertidos en activos, la empresa obtuvo un beneficio neto de $4.82. Esto indica que los recursos gestionados en el período evaluado tienen un buen rendimiento, pero el porcentaje refleja que la estructura de recursos aún puede lograr algunos beneficios.

El desempeño de este indicador indica que los activos contribuyeron a la creación de beneficios, pero la eficiencia financiera puede mejorarse utilizando más recursos. Por lo tanto, la gestión de las cuentas por cobrar es crucial, ya que una recuperación oportuna de la cartera permitirá tener más liquidez para cumplir con las obligaciones y reducirá el estrés financiero para el crecimiento, porque es probable que el negocio sea más rentable y, por lo tanto, menos dependiente de fuentes externas de financiación.

3.9 Indicadores de cobertura

Los indicadores de cobertura permiten evaluar la capacidad que tiene la organización para cubrir sus obligaciones financieras mediante los resultados generados por la operación. Su análisis permite conocer si la utilidad obtenida es suficiente para responder a los gastos financieros derivados del endeudamiento, aspecto relevante para valorar la estabilidad económica y la capacidad de cumplimiento frente a compromisos adquiridos.

3.9.1 Cobertura financiera

La cobertura financiera mide cuántas veces la utilidad operativa permite cubrir los gastos financieros del período. Este indicador es importante porque permite identificar si los resultados generados por la actividad principal son suficientes para afrontar los costos asociados al financiamiento, sin comprometer la liquidez ni la continuidad de las operaciones.

Formula: Cobertura financiera $= \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Gastos financieros}}$

Tabla 10. *Datos de cálculo* de la cobertura financiera

Concepto	Valor USD
Utilidad operativa	118.000,00
Gastos financieros	42.000,00
Cobertura financiera	**2,81 veces**

Fuente: *Elaboración propia en base al estado de resultado integral 2025*

La cobertura financiera fue de 2.81 veces y la utilidad operativa generada en el período examinado cubre los gastos financieros más de dos veces. Este comportamiento muestra una posición favorable para enfrentar el costo del financiamiento porque los recursos de la operación del negocio, después de deducir costos y gastos de la actividad, nos permiten cumplir con los compromisos financieros que hemos adquirido.

Como este indicador indica que el emisor es capaz de pagar intereses y otras deudas en pago, pero la recuperación de cuentas por cobrar puede retrasarse (la escasez de efectivo disponible podría impedirles cumplir con esos compromisos), es importante que gestionen bien la cartera para mantener los niveles de efectivo de la empresa y reducir los riesgos financieros y mantener una cobertura sólida durante las actividades económicas.

3.10 Indicadores de morosidad de la cartera

Los indicadores de morosidad de la cartera permiten evaluar el comportamiento de las cuentas por cobrar según el nivel de vencimiento de los saldos pendientes. Su aplicación facilita identificar la proporción de valores no recuperados dentro de los plazos establecidos, el riesgo asociado a la cartera vencida y el tiempo promedio que tarda la organización en convertir sus ventas a crédito en efectivo. Este análisis está directamente relacionado con la liquidez financiera, ya que los retrasos en la recuperación de la cartera pueden limitar la disponibilidad de recursos para cubrir obligaciones a corto plazo.

3.10.1 Índice de morosidad

La tasa de morosidad mide el porcentaje de cuentas vencidas en relación con el total de cuentas por cobrar. Este indicador nos da una idea de qué porcentaje de los montos pendientes aún no se ha recuperado dentro de los plazos habituales, por lo que es una herramienta muy buena para ver el riesgo de recuperación de la cartera.

Formula: Índice de morosidad $= \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cuentas por cobrar}} \times 100$

Tabla 11. *Datos del cálculo índice de morosidad*

Concepto	Valor USD
Cartera vencida	51.507,02
Cuentas por cobrar	90.007,02
Índice de morosidad	**57,23%**

Fuente: *Elaboración propia en base al tratamiento de la cartera por cobrar 2025*

La tasa de morosidad fue del 57.23%, lo que significa que más de la mitad de las cuentas por cobrar están vencidas. Esto sugiere un alto porcentaje de montos pendientes por encima del plazo que puede afectar la disponibilidad de efectivo y la empresa no puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

El desempeño de este indicador indica la necesidad de fortalecer el monitoreo, control y gestión de la cartera. Los retrasos reducen la eficiencia de convertir las ventas a crédito en recursos líquidos, aumentan la probabilidad de retrasos prolongados y ejercen presión sobre la liquidez financiera. Por lo tanto, se deben tomar medidas para recuperar los montos vencidos, especialmente aquellos de mayor antigüedad y los clientes que constituyen una parte significativa de la cartera.

3.10.2 Cartera en riesgo

La cartera en riesgo es un indicador que permite determinar la proporción de cuentas por cobrar que tienen un período de vencimiento superior a 30 días. Su importancia radica en que identifica aquellos valores con mayor posibilidad de generar atrasos prolongados, lo que puede dificultar la recuperación de los recursos financieros y afectar la disponibilidad de efectivo de la entidad. Mediante este análisis es posible evaluar el nivel de exposición que mantiene la organización frente a clientes que no cumplen con los plazos de crédito establecidos

Formula: Cartera en riesgo $= \frac{\text{Cartera mayor a 30 días}}{\text{Cuentas por cobrar}} \times 100$

Tabla 12. *Datos del cálculo de la certera en riesgo*

Concepto	Valor USD
Cartera mayor a 30 días	30.507,02
Cuentas por cobrar	90.007,02
Cartera en riesgo	**33,89%**

Fuente: *Elaboración propia en base al tratamiento de la cartera por cobrar 2025*

El resultado para la cartera en riesgo fue del 33.89%, en el cual casi un tercio de las cuentas por cobrar tienen vencimientos superiores a 30 días. Esto se debe a que hay una gran cantidad de recursos pendientes de recuperación que no están en el período habitual de cobro y pueden causar retrasos y problemas para convertir la cartera en efectivo.

Este indicador resalta la necesidad de una mejor gestión de los saldos vencidos, especialmente aquellos superiores a 60, 90 y 120 días. A medida que aumenta el vencimiento, la perspectiva de recuperación instantánea es menor y la liquidez y lo que se necesita se verán afectados. Al gestionar adecuadamente las cobranzas, se reduce el riesgo de cobros, los recursos están disponibles y se minimizarán las cuentas con baja probabilidad de recuperación.

3.10.3 Periodo medio de cobro

El período medio de cobro, también conocido como DSO, permite determinar el tiempo promedio que tarda la organización en recuperar las ventas realizadas a crédito. Este indicador es importante porque relaciona las cuentas por cobrar con el nivel de ventas, permitiendo evaluar la rapidez con la que la cartera se convierte en efectivo disponible para atender las obligaciones operativas.

Formula: $DSO = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas netas}} \times 360$

Tabla 13. *Datos del cálculo período medio de cobro*

Concepto	Valor USD
Cuentas por cobrar	90.007,02
Ventas netas	1.250.000,00
Días del periodo	360
Cartera en riesgo	**25,92 días**

Fuente: *Elaboración propia con base a los estados financieros 2025*

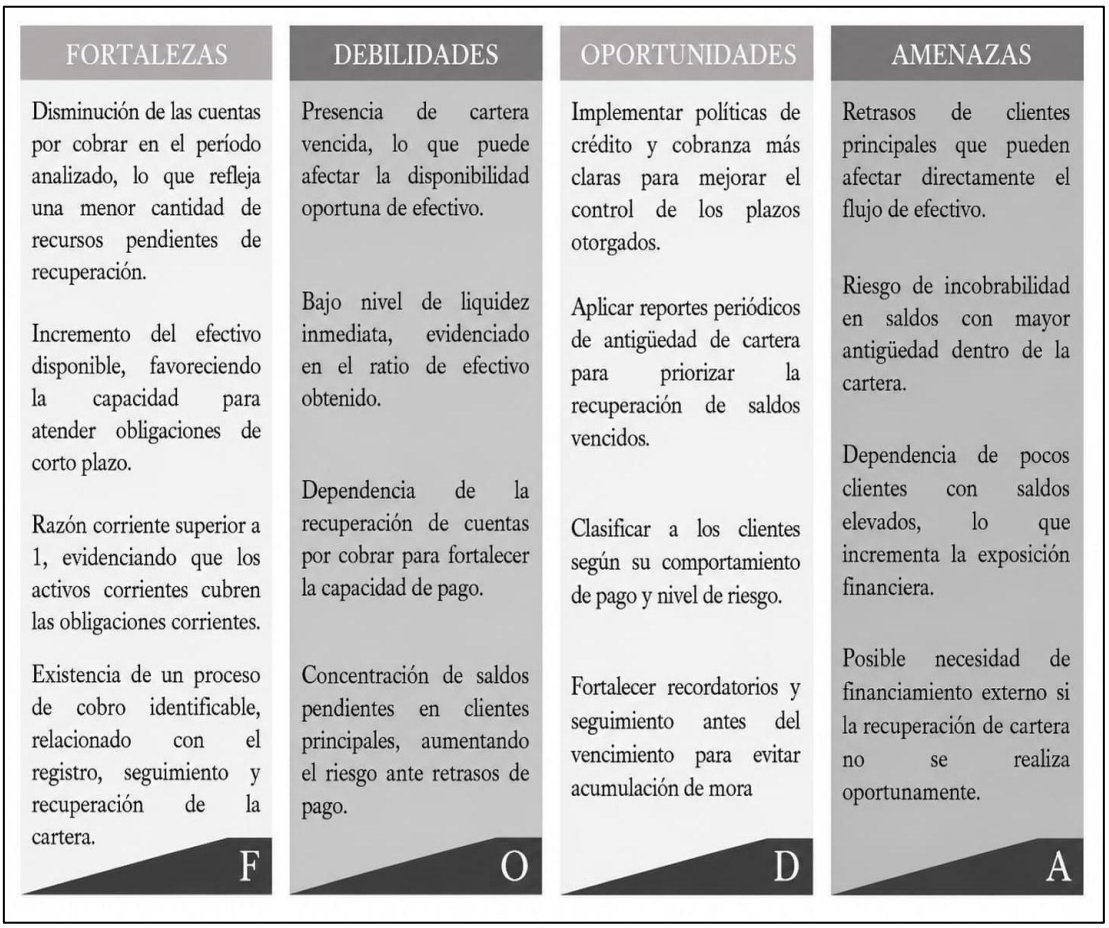
Observamos que el período promedio de cobro fue de 25.92 días, lo que significa que la empresa necesita 26 días para convertir sus cuentas por cobrar en efectivo disponible. Esto se debe a que el tiempo de recuperación es mucho más corto que el ciclo normal de cobro, lo que lleva a la creación de la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

El análisis de este indicador muestra que, en general, la cartera parece recuperarse antes de que se supere el límite de 30 días, pero este análisis debe complementarse con el índice de morosidad y la cartera en riesgo, ya que hay montos vencidos que permanecen pendientes por períodos más largos. La gestión de cobro debe centrarse en reducir el saldo de las cuentas más antiguas, ya que estas son un factor de riesgo para la liquidez financiera, incluso si el promedio general de recuperación es bueno.

3.11 Análisis FODA

A partir de los resultados obtenidos se identifican fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que influyen en la recuperación de los recursos pendientes de cobro. Esta herramienta facilita la comprensión del diagnóstico financiero y permite establecer una base para la formulación de estrategias de mejora.

Figura 6. *Matriz FODA del diagnóstico financiero*



Fuente: *Elaboración propia*

3.11 Discusión general

El análisis desarrollado en el capítulo IV permitió identificar diversas limitaciones dentro de la gestión financiera de la empresa, principalmente relacionadas con la administración de las cuentas por cobrar, el control de documentos pendientes de pago, la supervisión de la cartera, la organización interna y el seguimiento periódico de indicadores financieros. Aunque la entidad es una persona natural en el régimen general, la forma en que se gestionan los recursos indica un negocio con un aumento en la actividad y una actividad empresarial más fuerte que una estructura administrativa básica. Este problema muestra la necesidad de desarrollar sistemas contables, financieros y operativos y la necesidad de mecanismos de control más específicos para minimizar errores, retrasos y decisiones basadas en el conocimiento que tenemos.

La relación existente entre cuentas por cobrar y cuentas por pagar refleja una situación que requiere mayor atención administrativa. Un alto volumen de cuentas por cobrar puede ser una oportunidad de negocio, pero no es algo bueno si no se controla en torno a los plazos, el comportamiento del cliente, así como los documentos pendientes y la recuperación del valor financiado. Cuando se gasta mucho dinero en créditos otorgados, hay poco efectivo para cubrir las obligaciones de cuentas por cobrar, comprar inventarios, financiar operaciones y hacer compromisos a corto plazo. Por lo tanto, la razón de la liquidez empresarial no es solo una función de las ventas, sino la capacidad de convertir cuentas por cobrar en recursos disponibles.

Cabe señalar que el otro relevante es el control interno, donde hay mejoras potenciales en términos de la organización de responsabilidades y supervisión de procesos. Con menos funciones específicas y personas a cargo de verificar cuentas individuales, controlar vencimientos, evaluar el comportamiento crediticio de los clientes, validar el saldo y gestionar la documentación pendiente, podría haber duplicación de actividades, falta de seguimiento oportuno, información desactualizada y retrasos en las decisiones. A su vez, un mejor control interno mejoraría la cobranza, aumentaría la fiabilidad de la información financiera, incrementaría la supervisión de las operaciones y reduciría los riesgos de incumplimiento de pagos.

Los resultados del análisis vertical y horizontal indican el cambio favorable en algunos aspectos financieros, principalmente debido a la disminución de cuentas por cobrar y el aumento de efectivo disponible. Estos cambios muestran una mejora en la recuperación de recursos, pero también la empresa sigue dependiendo en gran medida de la cartera como fuente de apoyo financiero. Por lo tanto, además de la reducción del saldo pendiente, debemos considerar además la antigüedad de los valores, la calidad de los clientes, la concentración de la cartera y la capacidad real de estos activos para convertirse en liquidez.

Por lo tanto, un análisis detallado de la cartera reveló valores vencidos, clientes con altos niveles de participación y una serie de balances que necesitan ser monitoreados

constantemente. Esto es un riesgo para la liquidez ya que los retrasos en la recuperación de efectivo pueden afectar el cumplimiento oportuno de las obligaciones comerciales y también la concentración de recursos en unos pocos clientes es financieramente arriesgada ya que el incumplimiento podría tener un impacto negativo en el flujo de caja. Para ello, es necesario hacer políticas de crédito más estructuradas, definir límites de financiamiento y clasificar a los clientes por nivel de riesgo y también preparar informes periódicos sobre la antigüedad de la cartera.

Los indicadores de liquidez muestran que la empresa tiene una capacidad aceptable para cubrir sus compromisos a corto plazo, pero la prueba ácida y el indicador de efectivo muestran ciertas limitaciones en términos de la disponibilidad inmediata de recursos. Esto muestra que una gran parte de la capacidad de pago depende de la pronta recuperación de las cuentas pendientes. Los indicadores de rentabilidad y cobertura también son positivos pero bajos, lo que implica que la empresa es capaz de continuar, pero la organización necesita gestionar eficientemente sus recursos para reducir la probabilidad de necesitar financiamiento externo.

Los resultados del Capítulo IV muestran que la empresa tiene una estructura financiera que puede mejorarse a través de un control más técnico de la cartera, un mejor control interno con la aplicación constante de herramientas de evaluación financiera. Los principales problemas no solo son con la cantidad de cuentas por cobrar, sino también con la falta de organización para monitorear el saldo, cuentas por cobrar, clientes, vencimientos y responsabilidades internas. La información analizada confirma que la liquidez financiera mantiene una relación directa con la recuperación oportuna de la cartera; por esta razón, es necesario implementar procesos formales de cobranza, seguimiento preventivo, evaluación crediticia y control documental que permitan alcanzar una gestión financiera más eficiente, organizada y sostenible.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

El diagnóstico del proceso de administración de cuentas por cobrar reveló que hay una secuencia fundamental para el registro, seguimiento y recuperación de los montos adeudados; sin embargo, el procedimiento necesita una formalización adicional para mejorar el control de la cartera. Cuando no hay directrices escritas disponibles, puede haber un retraso en la identificación de saldos pendientes, una mala gestión de clientes y una recuperación de dinero menos efectiva.

La gestión de las cobranzas se ve obstaculizada por la falta de personas que monitoreen las fechas de vencimiento, clientes más comprometidos, cheques posdatados y documentos por recibir. Esto significa que hay una necesidad de una mejor organización del control interno de las cobranzas, y las tareas de cobro deben realizarse regularmente, así como mantener la información actualizada para evitar que las cuentas vencidas se conviertan en un problema.

Los términos de crédito afectan directamente la liquidez financiera, ya que las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes pero no están disponibles en forma de efectivo. Aunque las cuentas por cobrar disminuyeron durante el período estudiado, la cartera sigue siendo una parte fundamental de los recursos a corto plazo.

Los indicadores financieros mostraron una capacidad generalmente adecuada para cumplir con las obligaciones a corto plazo, pero la prueba ácida y el índice de liquidez mostraron una disponibilidad inmediata limitada de fondos líquidos. Esto respalda que la liquidez está fuertemente influenciada por la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar y la adecuada gestión de las cuentas vencidas.

El análisis de la cartera mostró cuentas vencidas y una concentración de saldos en algunos clientes, lo que indica un riesgo para el flujo de caja. Gran parte de la cartera está vinculada

a unos pocos clientes, y cualquier retraso en el pago puede afectar la capacidad de cumplir con las obligaciones operativas y financieras a corto plazo.

El estudio permite concluir que una administración efectiva de cuentas por cobrar favorece el fortalecimiento de la liquidez financiera. Para conseguirlo, es fundamental establecer políticas claras de crédito, mantener un control constante de los vencimientos, realizar un seguimiento específico de los clientes y contar con procedimientos de cobranza que faciliten la conversión oportuna de las cuentas pendientes en efectivo disponible.

4.2 Recomendaciones

Estructurar el proceso de gestión de cuentas por cobrar a través de un documento escrito que describa el registro, seguimiento, control de plazos, recuperación de montos y conciliación de pagos. Este documento debe utilizarse para guiar la cobranza y minimizar fallos en la gestión de la cartera como una guía para el proceso de cobro.

Asumir roles específicos para el seguimiento de cuentas por cobrar, documentos pendientes, cheques posfechados y los clientes más relevantes. Definir roles ayudará a mejorar el control interno, reducir la duplicación de tareas y asegurar que la recuperación de cuentas por cobrar sea oportuna.

Evaluar las condiciones de crédito ofrecidas a los clientes utilizando el historial de pagos, el total pendiente, la antigüedad de las cuentas y la capacidad de cumplimiento. Esto proporcionará un rango más adecuado de límites de crédito para disminuir la morosidad en los pagos y reducir el riesgo de cuentas vencidas.

Emitir informes regulares de antigüedad de cuentas, organizando los montos en saldos vencidos y por vencer a 30, 60, 90, 120 días y más de 120 días. Esta herramienta ayudará a priorizar las cobranzas, gestionar saldos de mayor riesgo y tomar decisiones relacionadas con la liquidez financiera.

Establecer una variedad de estrategias de cobranza para clientes con mayor participación en la cartera. Estas pueden incluir avisos antes del vencimiento, validación de saldos, acuerdos de pago, limitaciones temporales de crédito y preevaluación antes de aceptar nuevos pedidos.

Revisar de forma regular los indicadores de liquidez, morosidad y recuperación de cartera, con el fin de evaluar el impacto de las medidas implementadas. La monitorización continua de estos indicadores permitirá reconocer avances, rectificar deficiencias y mantener una gestión financiera más estructurada, estable y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, D. E. L., Álvarez, P. L. L., & Álvarez, L. A. L. (2022). Innovación para la gestión pública a partir de las consideraciones de los ods 4, 8 y 17 en el contexto centroamericano. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, *8*(2), 48–54.

Álvarez, V., & Tumbaco, C. (2024). La gestión financiera como herramienta para aumentar la rentabilidad de las empresas. *Ciencia y Desarrollo*, *27*(3), 147–157.

Andrade, C., Flores, G., & Coronel, K. (2024). Análisis de la Rentabilidad y su relación con el Riesgo Crediticio y Liquidez de Mutualistas en Ecuador. *Revista Economía y Política*, (40), 40–57.

Arias, F. (2021). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Premio nacional del libro 2006. Editorial Episteme*.

Asmad, M. R. L., Prado, C. E. R., Cardenas, M. F. U., & García, W. E. V. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *UCV Hacer*, *10*(2), 53–58.

Bagur, S., Rosselló-Ramon, M. R., Paz, B., & Verger, S. (2021). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, *27*(1).

Bautista, & Cuadros, L. (2025). *Las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Industrial and Mining Solution SAC 2022*.

Bernal, C., Buelvas, C., Eduardo, L., & Fernandez, O. (2006). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.

Calderón, Quinde, Orellana, & Reyes. (2019). Determinantes de la inflación en Ecuador

en el periodo 2000-2018. *Uda Akadem*, (3), 35–64.

Canedo. (2019). Estrategias comerciales implantadas en espacios públicos no destinados al comercio. *Revista Investigación y Negocios*, *12*(20), 159–198.

Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Tercero en discordia.

Cedeño, R., López, A., & Zambrano, R. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa: Artículo de revisión bibliográfica. *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria Aula 24-ISSN: 2953-660X*, *2*(4), 11–17.

Díaz, L., Torruco, U., Martínez-Hernández, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, *2*(7), 162–167.

Echavarría, J. D. L., Gómez, C. A. R., Aristazábal, M. U. Z., & Vanegas, J. O. (2010). El método analítico como método natural. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, *25*(1).

Escribano, G. (2019). Ecuador y los subsidios a los combustibles. *Real Instituto Elcano*, *2013*, 12–16.

Falconí, A. F. I., Pérez, V. S. S., Guevara, D. E. P., & Casco, E. R. G. (2024). ¿Hacia dónde va la investigación científica en la educación superior ecuatoriana? Análisis FODA y mirada prospective. *Revista Amazonia Investiga*, *13*(79), 47–56.

Flick, U. (2018). *Introducción a la investigación cualitativa*.

Flores, Huaman, & Huaman. (2022). *Las cuentas por cobrar y la liquidez en el sector industrial del distrito Ate-2021*.

Flores, G., Campoverde, J., Romero, A., & Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, *37*(160), 413–424.

Freire, G., Freire, H., Rodríguez, V., & Granda, V. (2025). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, *24*(46), 153–162.

García, A. J. C., & Vinces, E. D. P. (2024). Gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera de la empresa Travinad SA. *Ciencia y Desarrollo*, *27*(4), 413–424.

Gómez, J. M. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP SA: Periodo 2014-2016. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, *3*(1), 262–285.

González, S., & Mora, P. (2022). La gestión del capital de trabajo y su efecto en la rentabilidad de la empresa. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, *6*(1), 9–22.

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill Ciudad de Mexico.

Intriago, & Gómez. (2025a). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de" Comercial Ureta"(2021-2023). *Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS. ISSN: 3028-8657*, *5*(9), 176–196.

Intriago, Y., & Gómez, S. (2025b). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de" Comercial Ureta"(2021-2023). *Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS. ISSN: 3028-8657*, *5*(9), 176–196.

Jahuira, K. C., Cuadros, E. X. C., & Palma, W. H. J. (2021). Análisis de la liquidez y

solvencia: su repercusión sobre la Gestión Financiera, caso Compañía Minera La Poderosa y Subsidiaria. *Revista de Investigación Valor Contable*, *8*(1), 34–40.

León. (2022). Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos-Alejandro Caballero. *Metodología Integral Innovadora Para Planes y Tesis. La Metodología Del Cómo Formularlos-Alejandro Caballero*.

León, L., & Espinoza, E. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, *8*(3.1), 188–201.

Loor, F. I. M., & Suárez, M. D. (2023). Indicadores financieros y su relación con la toma de decisiones. *Polo Del Conocimiento*, *8*(2), 895–918.

Luna, W. (2022). La gestión financiera y su resultado en la rentabilidad de las mypes productoras de calzado, Carabayllo, Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(4), 648–664.

Manrique, R. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año 2019*.

Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉNDO*, *23*(4), 259–263.

Pérez, J. C. S., Chuquimarca, M. F. G., Cusco, E. J. S., & Freire, E. J. S. (2021). La eficiencia de la gestión del cambio en las empresas. *Visionario Digital*, *5*(4), 88–108.

Reyes, Zurita, Brito, Bustamante, & Correa. (2025). Gestión financiera y su relación con el éxito de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Polo Del Conocimiento*, *10*(9), 3499–3511.

Ricardo, J., Espinoza, A., Bedoya-Guerrero, A., Basantes-Andrade, A., & Naranjo-Toro, M. (2025). *Finanzas inclusivas: educación para la independencia económica*.

Sánchez. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos.

Sandoval Navarro, D. V. (2020). *Impactos del Covid-19 en las pérdidas crediticias esperadas de las cuentas por cobrar según la NIIF 9 Instrumentos Financieros en las empresas de distribución de energía eléctrica de Lima Metropolitana*.

Sarango, A. H., Guerrero, M. N. C., Solís, O. P. L., Naranjo, C. E. M., & Ramos, K. E. M. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: Herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones: Financial ratios of liquidity and activity: tools for business management and decision making. *Latam: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, *4*(1), 177.

Tuárez, G. M., & Saltos, M. M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad "Alianza", cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, *8*(2), 172–181.

Unda. (2022). Paro nacional indígena y movilización social en Ecuador. El trayecto de Octubre 2019 a Junio 2022. *Onteaiken Boletín Sobre Prácticas y Estudios de Acción Colectiva*, *12*(12), 56–67.

Uribe, P., Santos, J., Araujo, A., & Pamela, M. (2024). *El control interno en la gestión de cobranza de una empresa industrial*. https://repositorio.uch.edu.pe//handle/20.500.12872/978

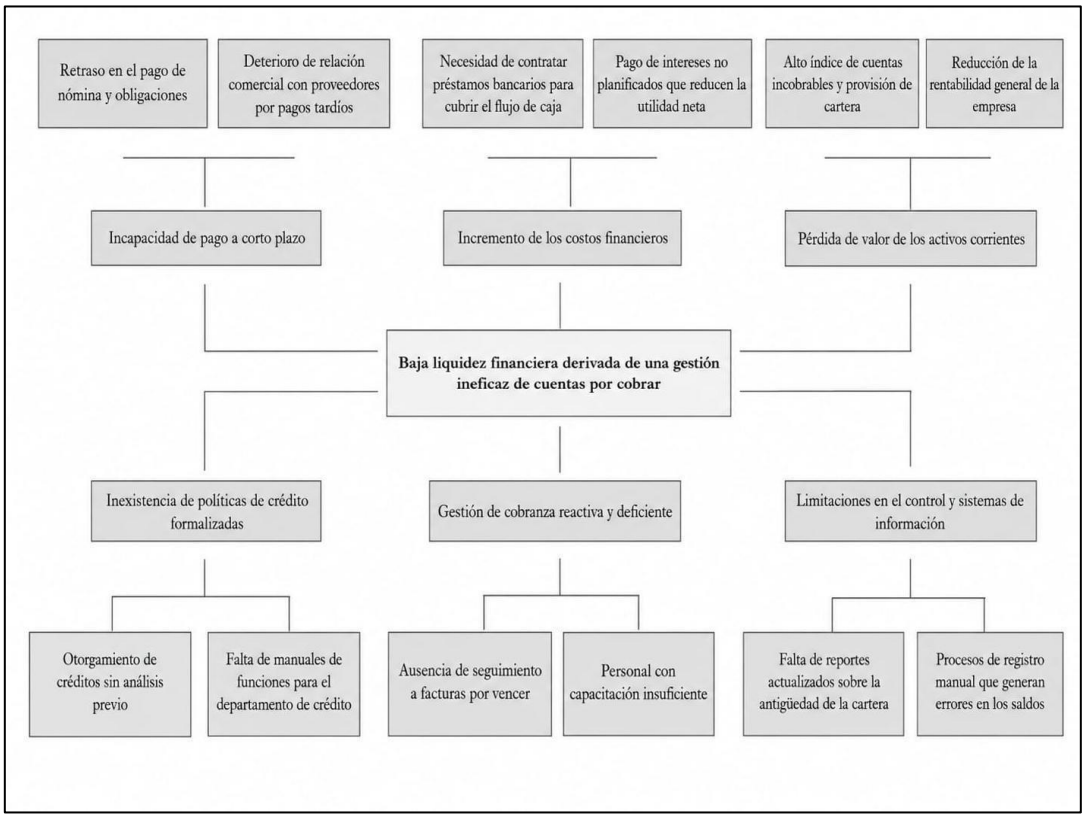
Vargas, J. L. C., Estrada, S. M. D., & Castro, C. R. M. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, *25*(4), 134–147.

Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*, *25*(2), 0.

Zambrano, Sánchez, & Correa. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, *11*(22), 235–249.

ANEXOS

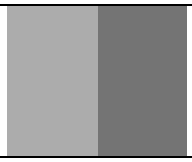
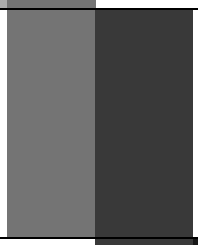
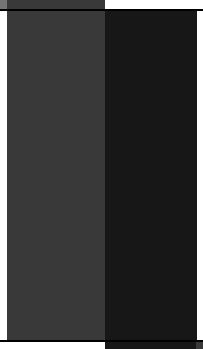
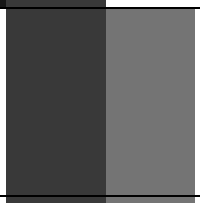
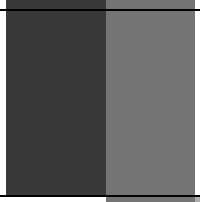
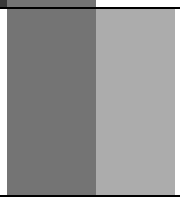
Anexo A. Árbol de problemas



Fuente: *Elaboración propia*

Anexo B. Cronograma de actividades

N◦	Actividades	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.
1	Socialización del plan de trabajo, delimitación y aprobación inicial del tema.										
2	Revisión bibliográfica relacionada con el tema.										

3	Definición de la problemática, objetivos, justificación y alcance de la investigación.	
4	Elaboración y revisión de l Capítulo I: marco teórico	
5	Diseño metodológico: tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos.	
6	Elaboración y validación de instrumentos de investigación.	
7	Aplicación de entrevistas, observación y revisión documental.	
8	Levantamiento y organización de información financiera de la empresa.	
9	Tabulación, análisis e interpretación de la información obtenida.	

10	Desarrollo del Capítulo III: resultados y discusión.
11	Elaboración de conclusiones, recomendaciones y estrategias de mejora.
12	Revisión general del trabajo con director y asesor de tesis.
13	Correcciones finales, formato, referencias y anexos.
14	Aprobación final, del document preparación sustentación.

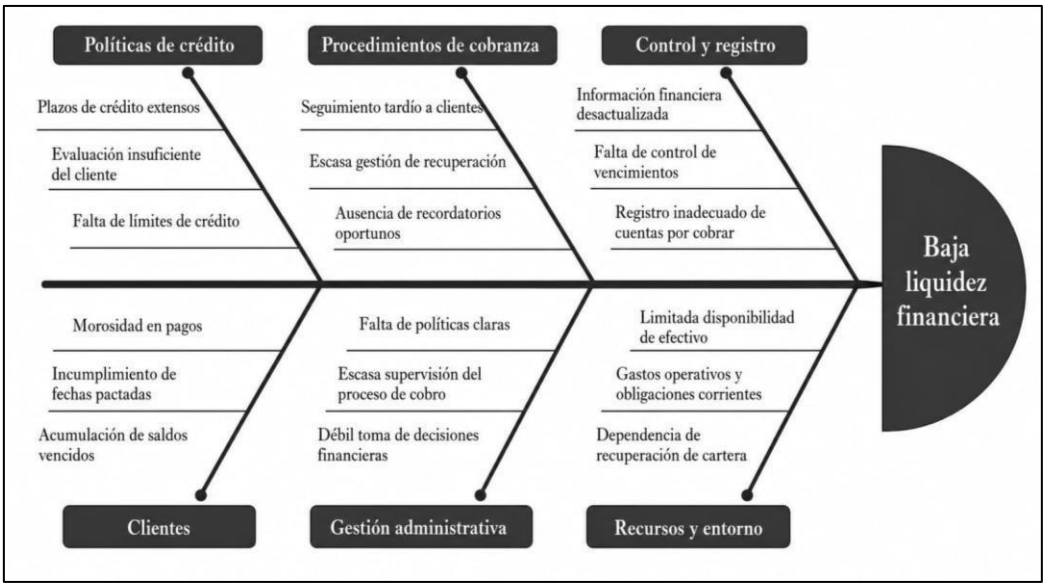
Fuente: *Elaboración propia*

Anexo C. Presupuesto

N◦	Rubros	Gastos	Porcentaje
1	Transporte	$180,00	36%
2	Alimentación	$70,00	14%
3	Impresiones y copias	$55,00	11%
4	Internet y recargas	$45,00	9%
5	Materiales de oficina	$30,00	6%
6	Anillados, empastado y presentación final	$50,00	10%
7	Imprevistos	$70,00	14%
8	**Total**	**$500,00**	**100%**

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo D. Diagrama de Ishikawa



Fuente: *Elaboración propia*

Anexo E. Matriz de operacionalidad de variables

Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Indicadores	Tipo de investigación	Técnica	Método	Instrumentos	Fuente	Preguntas
Analizar la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez financiera de la empresa Imbasa, año 2025.	Diagnosticar el proceso actual de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Imbasa, año 2025.	Gestión de cuentas por cobrar	• Existencia de políticas de crédito • Procedimientos de cobranza • Seguimiento de cartera • Control de morosidad	Descriptiva	• Observación • Revisión documental • Entrevista	Analítico - deductivo	• Ficha de observación • Ficha de análisis documental • Guía de entrevista	Documentos internos y procesos administrativos de Imbasa; personal administrativo	• ¿Cómo se gestionan las cuentas por cobrar? • ¿Cuál es el tiempo de recuperación de cartera? • ¿Existen políticas y procedimientos establecidos?
	Evaluar el impacto que tienen los plazos de crédito en la liquidez financiera de la empresa Imbasa, año 2025.	Plazos de crédito y liquidez financiera	• Días promedio de cobro • Liquidez corriente • Prueba ácida • Disponibilidad de efectivo • Tensiones de liquidez	Correlacional	• Revisión documental • Entrevista • Análisis financiero	Analítico - deductivo	• Ficha de análisis documental • Guía de entrevista • Registro de indicadores financieros	Estados financieros; cartera por cobrar; responsable financiero	• ¿Cómo inciden los plazos de crédito en la liquidez? • ¿La recuperación de cartera permite cubrir obligaciones corrientes? • ¿Existen tensiones de liquidez por atraso en cobros?
	Proponer estrategias de mejora en los procedimientos de cobro para mejorar la disponibilidad de recursos de la empresa Imbasa.	Estrategias de mejora	• Capacitación del personal • Uso de recordatorios y cronogramas de cobro • Fortalecimiento de políticas • Control y seguimiento	Propositiva	• Entrevista • Análisis comparativo • Revisión documental	Analítico - deductivo	• Guía de entrevista • Ficha comparativa • Matriz de propuesta de mejora	Gerencia; personal de cobranzas; documentos del proceso	• ¿Qué estrategias pueden optimizar la cobranza? • ¿Es necesario fortalecer políticas y seguimiento? • ¿Qué acciones mejorarían la disponibilidad de efectivo?

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo F. Entrevistas realizadas

ENTREVISTA SOBRE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ FINANCIERA

Objetivo: Analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez financiera de la empresa Imbasa, desde la perspectiva del responsable de la toma de análisis

de decisiones.

Empresa:	Imbasa		
Nombre del entrevistado:	Amelia Imbaquingo	**Cargo:**	Representante legal de la empresa
Realizado por:	Hannic Bone	**Fecha:**	29/05/2026

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se establecen actualmente las políticas de crédito otorgadas a los clientes de la empresa y qué criterios se considera para su aprobación?

Sobre las políticas de crédito de la empresa se orientan a plazos cortos de entre 15 y 20 días, considerando que la empresa es relativamente joven y no cuenta con un capital de respaldo suficiente para sostener créditos prolongados. El criterio principal es la capacidad de rotación del capital, se busca que el dinero recuperado de las ventas sea el mismo que financia las operaciones del día a día. Dado que la empresa opera con el flujo generado por sus ventas diarias, otorgar créditos extensos representa un riesgo directo del negocio. En la medida de lo posible, se prefieren las ventas de contado.

2. ¿De qué manera se controlan los plazos de cobro y la cartera vencida dentro de la empresa?

El control de los plazos de cobro recae principalmente en el área de ventas. A los vendedores se les comunican las políticas de crédito (15 a 20 días) y se les responsabiliza de realizar las cobranzas directamente. Sin embargo, no todos los vendedores cumplen con esta responsabilidad, algunos vendedores como Jesús (vendedor de quito área sur), reconociendo como uno de los mejores vendedores, realiza el proceso de cobranza de forma completa, mientras que otros han requerido acompañamiento desde la oficina para ejecutar visitas de cobro. Ante la falta de cumplimiento por parte de algún vendedor, la empresa ha tenido que asumir directamente esas gestiones, lo que genera ineficiencias operativas.

3. ¿Qué efectos ha generado el retraso en el pago de los clientes sobre la liquidez y el

cumplimiento de obligaciones financieras?

El retraso en los pagos de los clientes genera una paralización directa en el capital de trabajo de la empresa. Al no contar con un fondo de reserva independiente, la entidad depende del flujo de las ventas para cumplir con sus obligaciones, especialmente con los proveedores de materia prima. Cuando los cobros se retrasan, el encargado (Alejandro) debe negociar con los proveedores para postergar entregas o buscar alternativas de abastecimiento, ya que sin materia prima no existe producción. Esta situación se agrava en el contexto económico actual del país, que afecta a toda la cadena productiva y comercial.

4. ¿Cómo ha influido el contexto económico nacional (pandemia, incremento de costos, crisis económicas) en el comportamiento de pago de los clientes?

El contexto económico nacional ha tenido un impacto significativo y sostenido en la empresa, se inició operaciones prácticamente al mismo tiempo que la pandemia, lo cual representó un desafío enorme desde sus comienzos. Este historial ha dejado secuelas económicas que aún se sienten, la pandemia alteró los hábitos de pago de los clientes y redujo la liquidez en toda la cadena de comercialización. La crisis afecta a todos por igual, clientes, proveedores y empresas, ya que al no haber ventas, no hay movimiento de dinero y eso impide que la cadena funcione correctamente. La empresa ha sobrevivido gracias a la resiliencia de su equipo y a la adaptación constante a las condiciones del mercado.

5. ¿Qué procedimientos se aplican cuando un cliente excede los plazos de crédito establecidos?

El procedimiento frente al incumplimiento de plazos inicia con la gestión del vendedor asignado a esa cuenta, quien debe realizar el cobro directamente. Si el vendedor no logra recuperar el valor en el tiempo establecido, la oficina interviene para coordinar acciones de cobranza adicionales. La empresa reconoce la necesidad de que este flujo sea ágil y constante, ya que, los retrasos acumulados afectan de manera directa la operatividad. Se enfatiza que la fluidez del dinero es indispensable para mantener el movimiento del negocio.

6. ¿Considera que los actuales mecanismos de control financiero son suficientes para garantizar una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar? Explique.

Los mecanismos actuales no son del todo suficientes. La empresa enfrenta momentos de caída en su liquidez precisamente porque la recuperación de cartera no es sistemática ni predecible. La dependencia del comportamiento individual de cada vendedor para ejecutar los cobros genera vulnerabilidad, cuando algún vendedor no realiza su labor de cobranza, la empresa pierde control sobre esos valores. Esta situación genera impotencia operativa, financiera y evidencia la necesidad de fortalecer los procesos internos de seguimiento para la recuperación de cuentas por cobrar.

7. ¿Qué acciones estratégicas consideran necesarias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y fortalecer la liquidez financiera de la empresa?

Las acciones estratégicas se centran en tres ejes; primero, un análisis previo del perfil del cliente antes de otorgar crédito, priorizando a aquellos con historial de buen cumplimiento y llegando a acuerdos de pago claros con ellos. Segundo, la reducción progresiva o suspensión del suministro de producto a clientes que demuestren incapacidad de pago o morosidad recurrente, ya que continuar abasteciendo a un cliente que no paga implica financiar su operación a expensas de la propia empresa. Tercero, fortalecer la cultura interna de cobranza entre el equipo de ventas, de modo que esta responsabilidad sea asumida con el mismo compromiso que la generación de ventas.

ENTREVISTA SOBRE APLICACIÓN OPERATIVA

Objetivo: Conocer la aplicación operativa de los procesos de facturación, cobranza y su relación con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Imbasa.

Empresa:	Imbasa		
Nombre del entrevistado:	Alejandro Galarraga	**Cargo:**	Administrador Comercial
Realizado por:	Hannic Bone	**Fecha:**	29/05/2026

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se realiza el registro y control de las cuentas por cobrar en las actividades diarias del área administrativa?

El registro y control de las cuentas por cobrar se realiza de forma semanal. Los vendedores cuentan con un grupo de comunicación a través del cual reportan los abonos recibidos de sus clientes, dado que el nicho de mercado de opera principalmente bajo el esquema de pagos parciales, la mayoría de los clientes no cancela el total de la factura de forma inmediata, sino que realiza abonos sucesivos. Dos personas en la oficina se encargan de ingresar dichos abonos al sistema a lo largo de la semana (de lunes a viernes). Cada viernes por la tarde reviso el estado consolidado de todas las cuentas por cobrar con todos los clientes, lo que permite identificar saldos pendientes y tomar decisiones oportunas de gestión.

2. ¿De qué forma se considera el área administrativa con el área de ventas para el seguimiento de los pagos de los clientes?

La coordinación entre el área administrativa y el área de ventas es directa y centralizada conmigo, quien supervisa personalmente tanto la venta a distribuidores, además que representa el mayor volumen de facturación de la empresa, como la gestión de los cinco vendedores de la empresa. Luego de la revisión semanal del viernes, el administrador identifica a los clientes con saldos rezagados y se comunica directamente con el vendedor responsable de cada cuenta para exigir la gestión de cobro correspondiente. Este esquema representa una ventaja operativa, ya que la misma persona que supervisa las cuentas por cobrar es también quien aprueba los pagos a los vendedores, lo que genera un incentivo adicional para el cumplimiento en la cobranza

3. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia en el proceso de cobranza?

La principal dificultad actual se concentra en la zona de Santo Domingo, donde el incremento de la delincuencia ha generado un cierre anticipado de los negocios clientes, una reducción en el volumen de ventas y una mayor complejidad para realizar cobros presenciales. Esta situación ha llegado al punto en que el propio administrador general tuvo que desplazarse personalmente a esa ciudad para gestionar el cobro de una factura que el vendedor no pudo recuperar. En otras rutas como Ambato, Riobamba y Quito, la dificultad más frecuente es que algunos clientes intentan extender los plazos de crédito más allá de los acordados, aunque en esos casos se trata de situaciones puntuales que pueden resolverse con seguimiento oportuno.

4. ¿Cómo se informa a los clientes sobre los plazos y condiciones de pago establecidos por la empresa?

La comunicación de los plazos y condiciones de pago se realiza principalmente a través del vendedor asignado a cada cliente, quien es el responsable de informar y hacer cumplir las políticas de crédito establecidas. En casos especiales como clientes que compiten con otras marcas y solicitan plazos adicionales para mantener la relación comercial la empresa contempla cierta flexibilidad, previa coordinación con el administrador. Como mecanismo de control, si un vendedor no logra cobrar una factura dentro del plazo establecido, se le descuenta de su comisión el mismo porcentaje que se le había reconocido por esa venta, de manera que la empresa no asuma sola el costo del incumplimiento.

5. ¿Considera que el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar afecta el desarrollo normal de las actividades operativas? Explique.

El administrador señala que el tiempo de recuperación de cartera es uno de los factores más críticos para la operatividad de IMBASA, incluso comparable en importancia al precio de los productos. La empresa tiene compromisos financieros mensuales fijos —pagos a cooperativas, adquisición de materias primas al contado y a crédito, sueldos, entre otros—

que dependen directamente del flujo de efectivo generado por los cobros. Si los tiempos pactados no se cumplen, la cadena productiva y comercial se ve afectada en todos sus eslabones. El margen de tolerancia frente a las desviaciones en el cumplimiento es limitado: se espera que al menos el 50% al 75% de los compromisos se cumpla en el tiempo acordado; por debajo de eso, la empresa estaría operando a pérdida en esa ruta.

6. ¿Ha recibido capacitación relacionada con procesos de facturación, cobranza o control financiero? ¿Cómo influye esto en su trabajo diario?

El administrador general está actualmente cursando tres programas de formación a través del Ministerio: uno de educación financiera y dos relacionados con su área de especialización en industria y alimentos. Manifiesta que la capacitación ha tenido un impacto positivo y directo en su desempeño, especialmente en el último año, en el que ha asumido mayor responsabilidad operativa y ha enfrentado condiciones de mercado más exigentes. Reconoce que mantenerse actualizado no es una opción, sino una necesidad: en un entorno competitivo y cambiante, quien no se capacita corre el riesgo de quedar rezagado frente a la competencia. Señala además que el conocimiento adquirido en inocuidad alimentaria y gestión industrial tiene un beneficio directo sobre la calidad del producto que Imbasa ofrece al mercado.

7. Desde su experiencia, ¿Qué mejoras podrían implementarse en los procesos administrativos para optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar?

La mejora más reciente implementada ha sido la incorporación de una nueva colaboradora (Ginger), quien apoya directamente al administrador general en las tareas de seguimiento de cobranza, tipeo de facturas y revisión de cuentas pendientes. Esta decisión responde a la necesidad de delegar funciones operativas que anteriormente recaían en una sola persona, a medida que la empresa ha ido creciendo. El administrador reconoce que, a mayor crecimiento, mayor debe ser la estructura administrativa de soporte, de modo que la eficiencia no se vea comprometida por la concentración de responsabilidades. Esta medida ha permitido liberar tiempo para la gestión estratégica y mejorar la oportunidad en el control de las cuentas por cobrar.

ENTREVISTA SOBRE APLICACIÓN OPERATIVA

Objetivo: Conocer la aplicación operativa de los procesos de facturación, cobranza y su relación con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Imbasa.

Empresa:	Imbasa		
Nombre del entrevistado:	Steven Vásquez	**Cargo:**	Administrador Financiero
Realizado por:	Hannic Bone	**Fecha:**	29/05/2026

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se realiza el registro y control de las cuentas por cobrar en las actividades diarias del área administrativa?

El registro y control de las cuentas por cobrar está a cargo de una funcionaria designada en el área, quien ingresa la información directamente en el sistema contable de la empresa. A partir de este sistema se genera un reporte semanal que permite visualizar el estado de las facturas emitidas, identificar aquellas que se encuentran vencidas y anticipar las fechas de próximos vencimientos. Además de la revisión de saldos, está encargada también gestiona la documentación de respaldo, asegurando que los documentos emitidos estén correctamente archivados y que los plazos de cobro sean monitoreados de forma oportuna.

2. ¿De qué forma se considera el área administrativa con el área de ventas para el seguimiento de los pagos de los clientes?

La coordinación entre el área administrativa y el área de ventas es fundamental para garantizar la recuperación efectiva de la cartera. Si bien el vendedor es el primer responsable de cumplir con las políticas de cobranza establecidas, el área administrativa a través del gerente de ventas que ejerce un rol de supervisión y seguimiento. Cuando un vendedor no cumple con las pautas definidas, corresponde al gerente intervenir para exigir el

cumplimiento. Esta estructura reconoce que la cobranza no depende exclusivamente del vendedor, sino que requiere respaldo y control desde la gestión administrativa.

3. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia en el proceso de cobranza?

Una de las dificultades más frecuentes se presenta con el uso de cheques como método de pago: en varios casos, los cheques llegan mal endosados o con fechas de cobro excesivamente largas, lo que obliga a iniciar un proceso adicional de contacto con el cliente o con la persona que emitió el documento para corregir o sustituir la forma de pago. Esto genera demoras innecesarias en la recuperación de cartera. Otro problema recurrente es que ciertos clientes no cumplen con los plazos establecidos y alargan el tiempo de pago más allá de lo acordado, afectando el flujo de efectivo de la empresa.

4. ¿Cómo se informa a los clientes sobre los plazos y condiciones de pago establecidos por la empresa?

La comunicación de las políticas de pago es responsabilidad del vendedor asignado a cada cuenta. Gracias a la relación de afinidad y confianza que el vendedor construye con su cliente, es él quien transmite las condiciones establecidas por la empresa. El cliente, a su vez, decide si acepta y se adapta a dichas políticas. De esta manera, el vendedor actúa como el enlace directo entre la empresa y el cliente en todo lo relacionado con las condiciones comerciales y de crédito.

5. ¿Considera que el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar afecta el desarrollo normal de las actividades operativas? Explique.

Sí, el tiempo de recuperación de cartera tiene un impacto directo sobre el flujo de caja de la empresa. Contar con un capital de respaldo suficiente permite tolerar ciertos retrasos, pero no es viable ni sostenible permitir que los plazos se extiendan indefinidamente o que se acumulen transferencias y pagos pendientes. El problema radica en que los proveedores de la empresa tienen sus propios plazos de cobro, los cuales no siempre coinciden con los

tiempos que los clientes solicitan para pagar. Esta asimetría entre los tiempos de cobro y los tiempos de pago genera tensiones de liquidez que afectan la operatividad normal del negocio.

6. ¿Ha recibido capacitación relacionada con procesos de facturación, cobranza o control financiero? ¿Cómo influye esto en su trabajo diario?

La formación en estos procesos ha sido principalmente empírica, adquirida a través de la experiencia acumulada en el trabajo diario. Sin embargo, el hecho de estar actualmente cursando estudios superiores ha permitido consolidar y formalizar ese conocimiento práctico con fundamentos teóricos. Esta combinación de experiencia y formación académica ha influido positivamente en el desempeño diario, facilitando una comprensión más estructurada de los procesos administrativos y financieros que se llevan a cabo en la empresa.

7. Desde su experiencia, ¿Qué mejoras podrían implementarse en los procesos administrativos para optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar?

Se plantean tres mejoras concretas: en primer lugar, realizar una revisión exhaustiva y periódica de todas las facturas emitidas para mantener un control actualizado del estado de cada cuenta. En segundo lugar, identificar y categorizar a los clientes morosos, diferenciando a quienes pagan puntualmente de quienes incumplen de manera reiterada, de modo que se puedan tomar decisiones diferenciadas de crédito. En tercer lugar, reforzar con los vendedores el compromiso de cobranza, dejando claro que, si una factura no es recuperada dentro del plazo establecido, el valor correspondiente será descontado de su comisión, como mecanismo de responsabilización y control.