Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de "Comercial Ureta" (2021-2023)

Management of accounts receivable and its impact on the liquidity of "Comercial Ureta" (2021-2023)

Intriago-Cuavoy Yinyer Ninoska

Estudiante de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, Facultad de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: yintriago2300@utm.edu.ec
ORCID ID: https://orcid.org/0009-0002-2158-3033

Gómez-García Susetty Lorena

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: susetty.gomez@utm.edu.ec
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-8593-1979

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa "Comercial Ureta" durante el periodo 2021-2023. Se utilizó una metodología de enfoque mixto, con diseño no experimental y de tipo descriptivo. La población estuvo compuesta por cuatro personas clave en la empresa: el director, contador, auxiliar contable y cajero. Se analizó la información financiera de los años 2021, 2022 y 2023, además de realizar entrevistas con el personal del área de créditos y cobranzas, lo que facilitó la obtención de información cualitativa sobre los procedimientos y políticas implementados. Los resultados revelaron serias deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar, con entre un 75% y 80% de la cartera en estado de vencimiento y una notable disminución en la rotación de cuentas por cobrar. Esta situación ha impactado negativamente la liquidez de la empresa, evidenciada por la caída en los indicadores de razón corriente y prueba ácida. Se concluye que la ineficiencia en la gestión de cuentas por cobrar ha afectado gravemente la liquidez de "Comercial Ureta", recomendando la implementación de políticas de crédito estandarizadas y procedimientos eficaces de cobranza.

Palabras claves: Cobranza, cuentas por cobrar, desempeño financiero, gestión, liquidez.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the company "Comercial Ureta" during the period 2021-2023. A mixed methodology was used, with a non-experimental and descriptive design. The population consisted of four key individuals in the company: the director, accountant, accounting assistant, and cashier. Financial information from the years 2021, 2022, and 2023 was analyzed, in addition to conducting interviews with the staff in the credit and collections area, which facilitated the collection of qualitative information about the implemented procedures and policies. The results revealed serious deficiencies in the management of accounts receivable, with between 75% and 80% of the portfolio in a state of default and a notable decrease in the turnover of accounts receivable. This situation has negatively impacted the company's liquidity, as evidenced by the decline in current ratio and acid test indicators. It is concluded that inefficiencies in the

Información del manuscrito:
Fecha de recepción: 05 de septiembre de 2024.
Fecha de aceptación: 11 de diciembre de 2024.
Fecha de publicación: 20 de enero de 2025.

management of accounts receivable have severely affected the liquidity of "Comercial Ureta," recommending the implementation of standardized credit policies and effective collection procedures.

Keywords: Collections, accounts receivable, financial performance, management, liquidity.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de las cuentas por cobrar es un proceso clave en la administración financiera de las empresas, ya que representa uno de los activos más importantes dentro del balance general. Las cuentas por cobrar se refieren a los montos adeudados a la empresa por parte de sus clientes, producto de la venta de bienes o prestación de servicios a crédito (Pazo y Zapata, 2022). Una adecuada gestión de estas cuentas impacta directamente en la liquidez de la organización, entendida como la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo (Morales y Carhuancho, 2020).

La falta de un sistema de cobro efectivo puede generar problemas significativos en la economía global. Manifiesta Vargas (2021), que, durante la recesión económica mundial de 2008, muchas empresas experimentaron un deterioro en sus sistemas de cobro, lo que llevó a un aumento en los niveles de morosidad y a una reducción en la liquidez. Esto afectó tanto a grandes corporaciones como a pequeñas y medianas empresas, generando desequilibrios en el flujo de efectivo y dificultades para financiar las operaciones diarias.

En países de Latinoamérica como Argentina, se han observado casos de empresas que enfrentan problemas de liquidez debido a una gestión inadecuada de los cobros. Por ejemplo, algunas compañías han experimentado retrasos en los pagos por parte de sus clientes, lo que ha generado una acumulación de deudas y dificultades para cumplir con sus propios compromisos financieros. Esto ha llevado a situaciones de endeudamiento y falta de liquidez, pudiendo incluso llegar a la quiebra en algunos casos (Coba, 2020).

En el ámbito de la gestión de cobranzas y su relación con la liquidez, en Perú, Dávila et al. (2021), destacan que una adecuada gestión de las políticas de crédito y de los procedimientos de cobranza es fundamental para mejorar la liquidez de las empresas. Los resultados de su estudio indican que existe una relación positiva y significativa entre estas variables, sugiriendo que la efectividad en la gestión de cobranzas puede ser determinante para mantener una buena situación financiera.

Por otro lado, Llanos (2020), aporta que un 85% de los encuestados considera que la gestión de cuentas por cobrar en Grupo Reserza S.A.C. es regular, lo que se correlaciona con una percepción de baja liquidez en la empresa. Esto refuerza la idea de que las dimensiones de política de crédito y procedimientos de cobranza son cruciales, ya que su correcta implementación puede mejorar significativamente la liquidez.

En el contexto ecuatoriano, se pueden identificar situaciones similares. De acuerdo con el estudio de Haro y López (2022), se evidencia que muchas empresas carecen de un control adecuado de sus cobranzas, lo que dificulta el seguimiento oportuno de los pagos por parte de los clientes. Esta falta de control puede resultar en una disminución de la liquidez financiera, ya que los ingresos esperados no se reciben de manera oportuna. Además, se han documentado casos de empresas que, al enfrentar problemas de liquidez, se ven obligadas a buscar financiamiento externo a tasas de interés elevadas, lo que agrava aún más su situación financiera.

En un enfoque más aplicado, Navarrete (2014) señala que la ineficacia en el proceso de gestión de cobranzas en Speedycom ha impactado negativamente su liquidez, evidenciando retrasos en la recuperación de cuentas por cobrar. Esta situación resalta la necesidad de establecer políticas y procedimientos efectivos que reduzcan dichos retrasos, lo que podría mejorar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.

Asimismo, Murillo y Palacios (2022) enfatizan que en Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, la oferta de productos a través de créditos con plazos prolongados ha dificultado una gestión eficiente de los cobros. Esto implica que

la cartera vencida tiene un impacto negativo en la liquidez, sugiriendo la implementación de estrategias que optimicen la gestión de cobros y la rotación de la cartera.

Finalmente, Muñoz y Mendoza (2023) destacan que la falta de organización y políticas claras en la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad "Alianza" ha llevado a un manejo deficiente de las cuentas por cobrar, lo que afecta significativamente su liquidez. Sus hallazgos indican que una mejora en los procedimientos de crédito y cobranza puede ser clave para resolver los problemas de liquidez de la fundación.

Estos aportes resaltan la importancia de una gestión adecuada de cuentas por cobrar no solo para optimizar la liquidez, sino también para asegurar la sostenibilidad financiera de las organizaciones. Los diversos estudios en distintos contextos y lugares demuestran cómo una gestión inadecuada de los cobros puede generar dificultades financieras, endeudamiento y falta de liquidez en las empresas, impactando negativamente en su capacidad para operar y crecer de manera sostenible.

La gestión de cuentas por cobrar en la empresa "Comercial Ureta" es un elemento crítico que merece un análisis detallado, especialmente en un contexto altamente competitivo y volátil. Mantener niveles adecuados de liquidez es esencial para asegurar la sostenibilidad y crecimiento a largo plazo de la compañía. Este estudio se centra en la pregunta: ¿Cómo afecta la gestión de las cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa? A partir de revisiones de literatura previa y estudios relevantes, se identificaron interrogantes sobre la eficiencia de las prácticas actuales, lo que llevó a la elaboración de la investigación.

Ante esta problemática, el objetivo general de este estudio fue analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de "Comercial Ureta" durante el periodo 2021-2023. Se empleó un enfoque mixto que permitió no solo evaluar cuantitativamente el impacto en los niveles de liquidez, sino también entender cualitativamente las estrategias adoptadas por la empresa. A través de este análisis, se busca proponer recomendaciones que fortalezcan la gestión de

cuentas por cobrar y, en consecuencia, mejoren el desempeño financiero de la empresa.

Teorías y conceptos

- **Gestión de cuentas por cobrar**

Según Cabrera (2021), la gestión de cuentas por cobrar se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y acciones que las empresas implementan para gestionar eficazmente los créditos otorgados a sus clientes y asegurar el cobro oportuno de las ventas a plazo. Para Villena y Guerrero (2021), algunas de las principales características de este proceso incluyen el establecimiento de políticas de crédito, la evaluación crediticia de los clientes, la implementación de procedimientos de cobranza, la administración de la cartera de cuentas por cobrar y el uso de indicadores y controles para monitorear el desempeño.

Las políticas de crédito definen los criterios y condiciones para otorgar crédito a los clientes, como los límites de crédito, los plazos, las tasas de interés, entre otros. La evaluación crediticia, por su parte, implica el análisis de la solvencia y el riesgo de los clientes para la aprobación y autorización de las solicitudes de crédito. Los procedimientos de cobranza, por otro lado, involucran las estrategias y acciones implementadas para el seguimiento, control y recuperación de las cuentas por cobrar vencidas, como recordatorios, negociaciones y descuentos (Chiriani et al., 2020).

La administración de la cartera de cuentas por cobrar abarca la clasificación, organización y análisis de la misma, incluyendo la antigüedad de saldos y la rotación de las cuentas. Finalmente, el uso de indicadores y controles permite a las empresas monitorear y mejorar el desempeño de este proceso (Cabrera, 2021).

Recalcan Díaz y Flores (2020), que la importancia de la gestión de cuentas por cobrar radica en su capacidad para mantener niveles adecuados de liquidez y capital de trabajo, reducir el riesgo de incobrabilidad y morosidad, mejorar la relación con los clientes, optimizar los flujos de efectivo y, en general, contribuir a la salud financiera y la sostenibilidad de la organización.

- **Liquidez**

La liquidez financiera se refiere a la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas van venciendo. En otras palabras, la liquidez refleja la habilidad de la empresa para convertir sus activos en efectivo de manera rápida y sin pérdida significativa de valor (Mantilla y Huanca, 2020).

Sostienen Zambrano et al. (2021), que la importancia de la liquidez financiera radica en que permite a la empresa cubrir sus deudas y compromisos de pago a corto plazo, como salarios, impuestos, proveedores, entre otros; mantener un nivel adecuado de capital de trabajo para financiar sus operaciones diarias; aprovechar oportunidades de inversión o de crecimiento que se presenten; hacer frente a imprevistos o situaciones de estrés financiero sin poner en riesgo la continuidad del negocio.

Los principales indicadores utilizados para medir y evaluar la liquidez financiera de una empresa se especifican en la posterior Tabla 1:

Tabla 1 *Indicadores de liquidez financiera*

Indicador	Definición	Fórmula	Interpretación
Razón corriente o Índice de liquidez	Mide la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo con sus activos de corto plazo	Activos Corrientes / Pasivos Corrientes	Un resultado mayor a 1 indica que la empresa tiene suficientes activos de corto plazo (como efectivo, cuentas por cobrar e inventarios) para cubrir sus deudas de corto plazo. Cuanto mayor sea el resultado, mejor será la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo
Prueba ácida	Es una medida más estricta de liquidez que excluye los inventarios, ya que estos pueden tardar más en convertirse en efectivo	(Activos Corrientes - Inventarios) / Pasivos Corrientes	Un resultado mayor a 1 se considera saludable, pues indica que la empresa puede cubrir sus pasivos de corto plazo sin tener que vender sus inventarios.
Capital de trabajo neto	Representa el exceso de activos corrientes	Activos Corrientes - Pasivos Corrientes	Un capital de trabajo neto positivo y creciente indica

Indicador	Definición	Fórmula	Interpretación
	sobre los pasivos corrientes, es decir, los recursos que la empresa tiene disponibles para sus operaciones diarias		una situación de liquidez favorable.
Rotación de cuentas por cobrar	Indica la eficiencia con la que la empresa está cobrando sus ventas a crédito.	Ventas anuales / Saldo promedio de cuentas por cobrar	Mientras más alta sea la rotación, más rápido se están convirtiendo las cuentas por cobrar en efectivo
Período promedio de cobro	Estima el número de días que tarda la empresa en recuperar sus cuentas por cobrar	365 días / Rotación de cuentas por cobrar	Mientras más bajo sea este indicador, más eficiente será la empresa en la gestión de su cartera de cuentas por cobrar.

Nota: Se presentan indicadores claves de liquidez y cuentas por cobrar. Fuente: Elaboración propia a partir de Muñoz y Mendoza (2023).

Estos indicadores permiten a la empresa monitorear su situación de liquidez, identificar problemas potenciales y tomar medidas correctivas oportunas para asegurar su sostenibilidad financiera a corto y mediano plazo.

- **Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez**

La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas es un tema fundamental en la administración financiera. La teoría financiera establece que las cuentas por cobrar representan uno de los activos circulantes más importantes de las organizaciones, ya que reflejan los créditos otorgados a los clientes y constituyen una fuente de ingresos y flujo de efectivo futuro (Cedeño y Zambrano, 2022).

Una adecuada gestión de las cuentas por cobrar implica establecer políticas y procedimientos efectivos para la evaluación del riesgo crediticio, el otorgamiento de plazos de crédito, el seguimiento de los cobros y la recuperación de las deudas. Esto tiene como objetivo mantener un equilibrio entre las ventas a crédito, que fomentan la competitividad y el crecimiento de la empresa, y la generación de flujo de efectivo a través de la cobranza oportuna (Díaz y Flores, 2020).

Según Latorre et al. (2021), existe una relación directa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. Un incremento en los días promedio de cobro, es decir, en el tiempo que tarda la empresa en recuperar sus cuentas por cobrar, puede generar una disminución en la disponibilidad de efectivo y, por lo tanto, afectar negativamente la liquidez de la organización.

Asimismo, Tarazona (2021), señala que una mala gestión de las cuentas por cobrar, caracterizada por políticas de crédito blandas, procesos de cobranza ineficientes y una alta morosidad, puede derivar en un aumento de las cuentas incobrables, lo cual representa una pérdida de recursos y también impacta de manera adversa en la liquidez de la empresa.

Por lo tanto, la gestión eficiente de las cuentas por cobrar, a través de la implementación de políticas y procedimientos adecuados, permite mantener una adecuada posición de liquidez y garantizar la estabilidad financiera de la organización a corto y largo plazo.

2. METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto; que es aquel que permite una mayor comprensión del fenómeno estudiado al integrar y contrastar la información obtenida a través de métodos cuantitativos y cualitativos (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, el análisis cuantitativo de los indicadores financieros se complementa con la información cualitativa obtenida a través de las entrevistas al personal, lo que brinda una visión integral de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa.

Se utilizó un diseño no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente las variables, sino que se observaron los fenómenos en su contexto natural para analizarlos (Hernández-Sampieri et al., 2014). El diseño no experimental es apropiado para este estudio, ya que no se pretende modificar intencionalmente las variables, sino más bien analizar cómo se comportan en un contexto natural.

Asimismo, el tipo de investigación o alcance fue descriptivo, pues se buscó

especificar las propiedades, características y perfiles de la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. De acuerdo con Bernal (2016), el alcance descriptivo permite detallar cómo se manifiestan los fenómenos de interés, lo cual es relevante para comprender la situación actual de la empresa.

El enfoque explicativo es un tipo de investigación que se centra en identificar y analizar las relaciones de causa y efecto entre variables (Baena, 2014). Este fue particularmente adecuado para este análisis, ya que permite no solo describir las prácticas actuales de gestión de cuentas por cobrar, sino también identificar y entender las causas que influyen en la liquidez de la empresa.

La población estuvo compuesta por 4 personas clave en la empresa "Comercial Ureta": el director, contador, auxiliar contable y cajero. No se aplicó muestreo, ya que se trabajó con toda la población. Además, para el análisis de los estados financieros y cálculo de indicadores financieros se tomaron los informes de los tres periodos 2021, 2022, 2023.

Para llevar a cabo un análisis integral de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa, se utilizaron diversas técnicas e instrumentos, en primer lugar, se realizaron entrevistas con el personal del área de créditos y cobranzas, lo que permitió recopilar información cualitativa sobre los procedimientos y políticas implementados en la gestión de cuentas por cobrar. Este enfoque proporcionó una comprensión más profunda de las prácticas actuales y áreas de mejora.

Posterior, se llevó a cabo un análisis de los estados financieros de la empresa, incluidos el balance general y el estado de resultados. Este análisis ofreció los datos cuantitativos necesarios para calcular los indicadores clave de gestión de cuentas por cobrar y liquidez. Se calcularon diversos indicadores financieros, como días promedio de cobro, la rotación de cuentas por cobrar, la razón corriente y la prueba ácida.

Este enfoque metodológico combinó tanto datos cualitativos como cuantitativos, facilitando una evaluación integral de la situación financiera de la empresa en relación con su gestión de cobranzas.

El estudio se basó en la operacionalización de variables, dimensiones e indicadores que guiaron el proceso investigativo. Las variables relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar incluyeron las dimensiones como políticas de crédito, procesos de cobranza y cumplimiento de obligaciones. Por otro lado, para la variable de liquidez las dimensiones fueron: cumplimiento de obligaciones, capacidad de pago y riesgo financiero.

La recolección de información se llevó a cabo en varias etapas. Se realizaron entrevistas con una duración promedio de 45 minutos, fueron grabadas con el consentimiento de los participantes. Además, se recopilaron los estados financieros de los años 2021, 2022 y 2023, del portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Esta información fue fundamental para el análisis documental y el cálculo de los indicadores de gestión y liquidez. Posteriormente, las entrevistas fueron transcritas para identificar patrones en la gestión de cuentas por cobrar. Los estados financieros fueron analizados en detalle y organizados en hojas de cálculo para facilitar el análisis posterior.

Finalmente, se calcularon los indicadores de gestión utilizando metodologías establecidas en la literatura financiera. Los hallazgos obtenidos de las entrevistas y el análisis documental se integraron para ofrecer una visión integral de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Evaluación de las políticas y procedimientos aplicados por la empresa en la gestión de las cuentas por cobrar

De acuerdo con las entrevistas aplicadas al personal clave en la empresa "Comercial Ureta": el director, contador, auxiliar contable y cajero, se obtuvieron los siguientes resultados presentados en la Tabla 2, de forma consolidada:

Tabla 2. *Análisis de entrevistas a personal relacionado con la gestión de cuentas por cobrar*

Indicadores	Respuestas
Políticas de Crédito	• **Límites de Crédito:** No existen límites de crédito establecidos de manera formal, excepto en convenios con instituciones para créditos a empleados. El gerente asigna los montos y plazos de crédito basándose en su criterio y el historial de compras del cliente.

Indicadores	Respuestas
	• **Evaluación de Clientes**: La evaluación de los clientes se realiza a través de un Kardex que muestra sus compras y abonos mensuales, sin procedimientos estandarizados.
Procesos de cobranza	• **Procedimientos de Cobranza:** La empresa carece de procedimientos claros para el seguimiento y recuperación de cuentas por cobrar. El gerente es quien se encarga de la gestión de cobranza, utilizando el Kardex para monitorear las cuentas. • **Cartera Vencida:** Un alto porcentaje de la cartera (entre 75% y 80%) está vencida, principalmente por clientes que no han realizado abonos. No se implementan estrategias efectivas para la recuperación de esta cartera.
Incidencia en la Liquidez	• **Impacto en la Liquidez:** La gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto significativo en la liquidez y el flujo de efectivo de la empresa. Una gestión efectiva es crucial para cumplir con obligaciones y aprovechar descuentos por pagos al contado. • **Indicadores de Liquidez:** No se aplican indicadores de liquidez en la empresa, aunque se sugiere que indicadores como la prueba ácida y el capital de trabajo serían relevantes. • **Estrategias para Mejorar la Liquidez:** No se han implementado estrategias concretas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar. La comunicación con los clientes deudores se realiza de manera informal, sin establecer plazos o montos específicos de pago.

Nota: Se presentan resumen de los hallazgos obtenidos en las entrevistas al personal de "Comercial Ureta" (2024).

La evaluación de las políticas y procedimientos de "Comercial Ureta" en la gestión de cuentas por cobrar revela varias deficiencias. La empresa no cuenta con políticas de crédito formalmente establecidas, lo que lleva a decisiones inconsistentes que dependen del criterio del gerente y aumentan el riesgo de morosidad. Además, la ausencia de procedimientos claros para la cobranza provoca ineficiencias en el seguimiento de los créditos otorgados.

Con un 75% a 80% de la cartera vencida, la liquidez de la empresa se ve gravemente afectada, y no se han implementado estrategias efectivas para mejorar esta situación. Se recomienda establecer políticas de crédito estandarizadas, implementar procedimientos claros de cobranza, monitorear indicadores de desempeño y desarrollar estrategias específicas para la recuperación de deudas. Estas mejoras son esenciales para fortalecer la liquidez y la salud financiera de la empresa.

Impacto de la gestión de cuentas por cobrar en los niveles de liquidez de la empresa "Comercial Ureta" durante el periodo 2021-2023

Este análisis examina los indicadores clave de "Comercial Ureta" entre 2021 y 2023, destacando la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en su estabilidad financiera. Se evalúan aspectos clave en la Tabla 3, como la razón corriente, la prueba ácida y la rotación de cuentas por cobrar

Tabla 3. *Indicadores financieros de liquidez y gestión de cuentas por cobrar*

Indicadores	Razón Corriente	Prueba ácida	Capital de trabajo	Rotación de cuentas por cobrar	Días promedio de cobro
2021	4,499590	2,942652	$ 338.104,43	35,952523	10,152278
2022	3,128012	2,722861	$ 429.285,14	29,704165	12,287839
2023	3,423069	2,444460	$ 487.024,33	20,609146	17,710584

Nota: Se presentan resumen de los indicadores obtenidos del análisis de los estados financieros de "Comercial Ureta" (2021-2023).

La razón corriente ha mostrado una disminución significativa de 2021 a 2022, pasando de 4,50 a 3,13, lo que indica que la empresa tenía una capacidad adecuada para cubrir sus obligaciones a corto plazo en 2021, pero la situación se volvió más ajustada en 2022. Aunque se recupera ligeramente en 2023, sigue siendo inferior al nivel inicial, lo que implica que la situación financiera de la empresa es más susceptible a cambios inesperados en el mercado o en su operación, lo que podría llevar a problemas de liquidez en un futuro.

La prueba ácida también ha disminuido de 2021 a 2023, lo que indica que la liquidez inmediata de la empresa se ha reducido. Aunque una prueba ácida superior a 1 es generalmente considerada saludable, la disminución en este indicador refleja una menor capacidad para cubrir las obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de inventarios.

El capital de trabajo ha aumentado constantemente, lo que es positivo. Este crecimiento revela que la empresa está acumulando más activos corrientes en relación con sus pasivos corrientes, lo que podría ayudar a mejorar su liquidez a largo plazo.

La rotación de cuentas por cobrar ha disminuido drásticamente, lo que indica que la empresa está tardando más en cobrar sus cuentas. Esto podría ser un signo de problemas en la gestión de cuentas por cobrar, afectando negativamente la liquidez.

El aumento en los días promedio de cobro indica que la empresa está enfrentando dificultades para recuperar sus cuentas por cobrar, lo que agrava la situación de liquidez. Pasar de 10,15 días en 2021 a 17,71 días en 2023 indica una tendencia preocupante.

La gestión de cuentas por cobrar en "Comercial Ureta" ha tenido un impacto significativo en sus niveles de liquidez entre 2021 y 2023. Aunque el capital de trabajo ha aumentado, la caída en los indicadores de razón corriente y prueba ácida advierte que la empresa enfrenta serias dificultades para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

La disminución en la rotación de cuentas por cobrar y el aumento en los días promedio de cobro son indicativos de ineficiencias en la cobranza, lo que no solo afecta la liquidez inmediata, sino que también pone en riesgo la estabilidad financiera de la empresa. Una gestión más proactiva y estructurada en la recuperación de cuentas por cobrar es esencial para mejorar la liquidez y evitar problemas financieros en el futuro.

Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar y fortalecer la liquidez de la empresa "Comercial Ureta".

Esta propuesta se justifica en cuanto a que la gestión ineficiente de cuentas por cobrar ha afectado negativamente la liquidez de "Comercial Ureta". Dada la creciente cartera vencida y el aumento en los días promedio de cobro, es esencial implementar estrategias efectivas que optimicen la cobranza, mejoren el flujo de efectivo y aseguren la estabilidad financiera de la empresa.

Entre los objetivos se establecen: a) Reducir la cartera vencida en un 30% en los próximos 12 meses, b) Disminuir los días promedio de cobro a menos de 10 días en el mismo período, c) Mejorar el proceso de cobranza mediante la implementación de procedimientos claros y herramientas tecnológicas. En la

Tabla 4 se detallan las estrategias y acciones recomendadas para la consecución de estos.

Tabla 4. *Estrategias y acciones para la gestión de cuentas por cobrar*

Estrategia	Acciones	Responsable	Recursos	Indicadores Cuantitativos
Estandarización de Políticas de Cobranza	- Desarrollar un manual de procedimientos de cobranza. - Establecer criterios claros de evaluación de crédito.	Gerente de Finanzas	Tiempo del equipo, software	- % de cuentas cobradas dentro del plazo establecido - Reducción del 20% en la cartera vencida en 12 meses
Capacitación del Personal	- Realizar talleres de capacitación en técnicas de cobranza. - Instruir en el uso de herramientas de gestión.	Recursos Humanos	Presupuesto para capacitación	- N° de empleados capacitados (mínimo 80%). - Aumento del 15% en la eficiencia de cobranza medida por el tiempo promedio de cobro.
Implementación de un Sistema de Gestión de Cuentas por Cobrar	- Adquirir y personalizar un software de gestión de cuentas por cobrar. - Integrar el sistema con la contabilidad.	IT y Finanzas	Presupuesto para software	- Reducción del 25% en errores de facturación. - Disminución de los días promedio de cobro a menos de 10 días en 12 meses.
Estrategias de Comunicación con Clientes	- Establecer un calendario de recordatorios de pago. - Implementar un canal de comunicación proactivo con los deudores	Equipo de Ventas	Herramientas de comunicación	- % de clientes que responden a los recordatorios (mínimo 70%). - Reducción del 30% en cuentas en mora después de 6 meses.
Monitoreo y Análisis de Indicadores	- Definir indicadores clave de desempeño (KPI) para la cobranza. - Realizar análisis mensual de la cartera.	Gerente de Finanzas	Herramientas de análisis	- Informes mensuales de desempeño con KPIs relevantes. - Reducción del 20% en la tasa de morosidad en 12 meses.

Nota: Se describe la propuesta de mejora para "Comercial Ureta".

Por lo tanto, la implementación de estas estrategias no solo permitirá a "Comercial Ureta" mejorar significativamente su gestión de cuentas por cobrar, sino que también optimizará su liquidez y fortalecerá su posición financiera. Esto es crucial para que la empresa pueda enfrentar futuros desafíos, ya que una gestión eficiente de las cuentas por cobrar asegura un flujo de efectivo más estable, lo que a su vez facilita la inversión en oportunidades de crecimiento y reduce el riesgo de problemas financieros.

Discusión

La investigación sobre la gestión de cuentas por cobrar en "Comercial Ureta" ha identificado varias deficiencias importantes que afectan la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa. Uno de los hallazgos más preocupantes es la ausencia de políticas de crédito formalmente establecidas, lo que ha conducido a decisiones inconsistentes y a una alta dependencia del criterio del gerente. Este problema se refleja en una elevada cartera vencida, que varía entre el 75% y el 80%, lo que impacta negativamente en la liquidez de la empresa. Además, la falta de procedimientos claros para la cobranza ha generado ineficiencias en el seguimiento de cuentas, lo que ha incrementado los días promedio de cobro.

En este contexto, Ávila et al. (2020), coinciden en que los problemas de disponibilidad de efectivo para cumplir con las obligaciones empresariales están ligados a los largos períodos de cobro de cuentas por cobrar, resultado de una desorganización en las políticas de ventas a crédito. Asimismo, Muñoz y Mendoza (2023), analizaron los estados financieros a través de un Cuestionario de Control Interno y aplicaron indicadores para determinar las causas de esta falta de liquidez. Sus resultados revelaron una desorganización y la ausencia de políticas y manuales de crédito, lo que ocasiona que los cobros de los créditos no se realicen de manera efectiva.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones similares, se observa una tendencia común en empresas que carecen de políticas estandarizadas, como se menciona en el estudio de Quezada (Quezada, 2021). Investigaciones previas, como la de Saavedra et al. (2023), han demostrado que la formalización

de procedimientos de crédito y cobranza es crucial para reducir la morosidad y mejorar la liquidez. De hecho, Mantilla y Huanca (2020), afirman que existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas pendientes de cobro y la capacidad de la empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones a corto plazo, sin que esto afecte sus objetivos económicos y financieros.

Por otro lado, Moreno y Dueñas (2022), sostienen que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y cobranza con los indicadores de liquidez, así como los de gestión, por lo cual sostienen que las empresas comerciales para su sostenibilidad deben establecer procesos de aprobación de créditos prolijos. Además, Segovia (2021), señala que en el sector de comerciantes minoristas los emprendimientos que implementan políticas claras logran disminuir significativamente sus tasas de morosidad.

Sin embargo, a diferencia de "Comercial Ureta", algunas empresas, según Aceituno y Zapata (2024), han adoptado tecnologías avanzadas y sistemas de gestión de cuentas por cobrar que les han permitido reducir sus días de cobro a menos de 10 días. Esto sugiere que la integración de herramientas tecnológicas y la capacitación del personal son factores determinantes en el éxito de estas iniciativas. Mientras tanto la organización objeto de estudio enfrenta desafíos debido a su dependencia en la subjetividad del gerente y la falta de un marco estructurado. Según Taipe y Gonzales (2023), otras empresas han demostrado que la inversión en tecnología y formación puede ser una solución efectiva para mejorar la eficiencia en la cobranza.

En suma, en relación con los hallazgos fue evidente la necesidad de "Comercial Ureta" por revisar y formalizar sus políticas de crédito y cobranza. La implementación de procedimientos claros y el aprovechamiento de tecnologías avanzadas no solo mejorarán su gestión de cuentas por cobrar, sino que también potenciarán su liquidez y estabilidad financiera, permitiéndole enfrentar de manera más efectiva los desafíos futuros.

4. CONCLUSIONES

La evaluación de las políticas y procedimientos de "Comercial Ureta" en la gestión de cuentas por cobrar ha revelado una serie de deficiencias críticas. La falta de políticas de crédito formalmente establecidas y la dependencia del criterio del gerente para la asignación de montos y plazos de crédito han generado inconsistencias en la gestión. Además, la ausencia de procedimientos claros para la cobranza ha contribuido a ineficiencias en el seguimiento de cuentas, lo que ha llevado a un alto porcentaje de cartera vencida. Estas deficiencias indican la necesidad urgente de estandarizar y formalizar las políticas de crédito y cobranza para mejorar la efectividad en la gestión de cuentas por cobrar.

El análisis del impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de "Comercial Ureta" durante el periodo 2021-2023 ha mostrado resultados preocupantes. A pesar de un aumento en el capital de trabajo, la disminución en los indicadores de razón corriente y prueba ácida sugiere que la empresa enfrenta serias dificultades para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. El aumento en los días promedio de cobro y la disminución en la rotación de cuentas por cobrar son indicativos de ineficiencias en la cobranza, lo que ha afectado negativamente la liquidez. Estos hallazgos subrayan la importancia de una gestión proactiva y estructurada de las cuentas por cobrar para asegurar la estabilidad financiera de la empresa.

Las estrategias propuestas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en "Comercial Ureta" se centran en la implementación de políticas de crédito estandarizadas y procedimientos claros de cobranza. La adopción de un sistema de gestión de cuentas por cobrar, junto con la capacitación del personal, puede contribuir a reducir los días promedio de cobro y mejorar la eficiencia en la cobranza. Además, establecer un canal de comunicación proactivo con los clientes y definir indicadores clave de desempeño (KPI) permitirá monitorear y analizar la efectividad de las estrategias implementadas. La ejecución de estas propuestas es esencial para optimizar la liquidez y fortalecer la posición financiera de la empresa, asegurando su capacidad para enfrentar futuros desafíos.

Recomendaciones

En cuanto a las futuras líneas de investigación, sería valioso explorar el impacto de la capacitación del personal en la mejora de las técnicas de cobranza y en la implementación de herramientas tecnológicas. Además, se podría investigar cómo la estandarización de políticas de crédito influye en la reducción de la cartera vencida y en la mejora de la liquidez a largo plazo. También sería pertinente realizar un análisis comparativo entre empresas que han adoptado diferentes enfoques en la gestión de cuentas por cobrar, para identificar las mejores prácticas que podrían ser aplicadas en "Comercial Ureta" y en otras organizaciones con desafíos similares.

REFERENCIAS

Aceituno, L., & Zapata, M. (2024). Análisis de la gestión de crédito y las cuentas por cobrar de la Industria Procesadora de Alimentos (IPRA), Tegucigalpa, Honduras durante el periodo 2019-2022 [Trabajo de Máster en Finanzas]. Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC. https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/be089421-bc28-4da0-92b2-ccd3a6ce34b9/content

Avila, M., Gil, F., & Duque, Á. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1(1), 2. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html

Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6aCEBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodologia+de+la+investigacion&ots=NV46vQJl-s&sig=lV0mhtkbEmThFDxUSkH8dJTO7XA#v=onepage&q&f=false

Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson. https://doi.org/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Cabrera, D. (2021). Implementación de un proceso en el sistema de cobranza para reducir costos operativos en una entidad aseguradora aplicando metodología SCRUM [Tesis de Ingeniero en Sistemas]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17035

Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, 7(6), 1949-1973. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042545

Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. Revista Científica de la UCSA, 7(1), 23-30. https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030

Coba, G. (3 de Abril de 2020). en países de Latinoamérica como Argentina, se han observado casos de empresas que enfrentan problemas de liquidez debido a una gestión inadecuada de los cobros. https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-liquidez-emergencia-coronavirus-ecuador/

Dávila, S., Mendoza, L., & Morales, Y. (2021). La gestión en las cobranzas y la liquidez en el área de tesorería de la empresa Conagas S.A.C. [Tesis de Contabilidad]. Universidad Nacional del Callao.

Díaz, L., & Flores, Y. (2020). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero [Tesis de Contabilidad]. Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3540/Leydy_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Haro, A., & López, O. (2022). Evaluación de la sostenibilidad financiera en las microempresas ecuatorianas. Revista Fidélitas, 3(1), 13. https://doi.org/10.46450/revistafidelitas.v3i1.44

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education. https://doi.org/https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. https://doi.org/https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Latorre, M., Rosas, C., Urbina, M., & Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. UCV Hacer, 10(2), 53-58. https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v10n2a4

Llanos, N. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Reserza S.A.C., 2018 [Tesis de Contabilidad]. Universidad Peruana de Ciencias Informática.

Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. Sciéndo, 23(4), 259-263. https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A. Periodo 2014-2016. Puriq: Revista de Investigación Científica, 3(1), 262-285. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761

Morales, K., & Carhuancho, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañia Aquasport SAC. Espí¬ritu Emprendedor TES, 4(2), 21-40. https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195

Moreno, A., & Dueñas, J. (2022). La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, en las empresas comerciales del departamento de Pasco, 2021 [Trabajo de Ciencias Económicas]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. http://45.177.23.200/bitstream/undac/2742/1/T026_60313025_T.pdf

Muñoz, G., & Mendoza, 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. https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681

Murillo, M., & Palacios, N. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020. Revista Dominio de las Ciencias, 8(2), 182-205. https://doi.org/10.23857/dc.v8i2.2750

Navarrete, J. (2014). La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Speedycom Cía Ltda de la ciudad de Ambato [Tesis de Ingeniería Financiera]. Universidad Técnica de Ambato.

Pazo, E., & Zapata, J. (2022). La gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de las empresas textiles del distrito de la Victoria 2019-2020 [Tesis de Contabilidad]. Repositorio Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9910/pazo_cel-zapata_jjg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quezada, L. (2021). Implementación de políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C, periodo 2020 [Tesis de Contabilidad y Finanzas]. Repositorio Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4188

Saavedra, O., Soto, D., & Gonzales, Y. (2023). La gestión a las cuentas por cobrar incide en el estado de situación financiera de las pequeñas empresas del Perú, caso: Inversiones y Representaciones Wari S.R.L, Ayacucho – 2023. Revista Divulgación Científica de Investigación y Emprendimiento (1), 25. https://doi.org/10.54798/NGKK6323

Segovia, E. (2021). Mejoras del área de créditos y cobranzas para obtener liquidez en la empresa Off Road Retail S. R. L. 2021 [Tesis de Contabilidad y Finanzas]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26943

Taipe, F., & Gonzales, D. (2023). Estrategias y herramientas de mejora en el proceso de cobranzas de la empresa LAB E.I.R.L. sede Callao [Tesis de Administración y Negocios]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/670640

Tarazona, L. (2021). Implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial, Lima 2021 [Tesis de Contabilidad y Auditoria]. Repositorio Universidad Norbert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6333

Vargas, O. (2021). Pandemia y un modelo de negocios periodístico en agonía: de cómo un virus aceleró un proceso de deterioro financiero que comenzó en 2008. Repertorio Americano (31), 25-37. https://doi.org/10.15359//ra.1-31.1

Villena, O., & Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos. Caso Marcimex, Ecuador. Polo del Conocimiento, 6(9), 815-836. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611

Zambrano, F., Sánchez, M., & Correa, S. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11(22), 235-249. https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.03