



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

**Trabajo de Titulación
para la Obtención del Título de:**

Licenciatura en finanzas

Tema:

Gestión de cobranzas y la rentabilidad del Instituto Tecnológico de Formación Profesional Administrativo y Comercial de Guayaquil.

Autor/a:

Karen Lisbeth Santana Paredes

Director de trabajo de titulación:

PhD. Patricio Saltos

2023

Guayaquil – Ecuador



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

**Trabajo de Titulación
para la Obtención del Título de:**

Licenciatura en finanzas

Tema:

Gestión de cobranzas y la rentabilidad del Instituto Tecnológico de Formación Profesional Administrativo y Comercial de Guayaquil.

Autor/a:

Karen Lisbeth Santana Paredes

Director de trabajo de titulación:

PhD. Patricio Saltos

2023

Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su amor, salud, misericordia y fidelidad, por ofrecerme tanto y recibir tan poco de mí, por permitirme hoy en día obtener mi título de Licenciada en finanzas, todo se lo debo a él.

A mi amado padre Abraham Santana, le agradezco por ser mi pilar fundamental por brindarme siempre su amor incondicional, su dedicación y consejos que llenaban mi corazón de esperanza y lucha.

Agradezco a mi madre María Paredes, amiga y confidente en momentos difíciles, porque creyó en mí en todo instante, es mi motor de vida y mi inspiración para seguir creciendo.

A mis Hermanos, que han estado siempre para mí, que han sido parte de mis ganas de superación a su vez ser ejemplos para ellos.

A mi esposo, por ser mi apoyo en todo momento, por aprender a trabajar en equipo y saber que no hay imposibles mientras hayan ganas de superación, por la paciencia, amor y lealtad.

Karen Lisbeth Santana Paredes

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi amada familia, a mi esposo porque son mi motor de lucha y superación y a mis colegas y amigas de trabajo, quienes siempre han estado con un consejo predispuestas ayudarme con toda carga académica y laboral.

Karen Lisbeth Santana Paredes

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El Trabajo de Titulación, “Gestión de cobranzas y la rentabilidad del Instituto Superior Tecnológico de formación”, para la obtención del Título de Licenciada en Finanzas, ha sido elaborado derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría

Guayaquil, en el primer día del mes de diciembre del año 2023

EL AUTOR

Karen Santana Pardes

0940786320

GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD DEL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN
COLLECTION MANAGEMENT AND PROFITABILITY OF HIGHER
TECHNOLOGICAL TRAINING INSTITUTE

Santana Paredes Karen

Código ORCID 0009-0004-7215-6036

klsantanap.est@uteg.edu.ec

RESUMEN

Este artículo se enfoca en evaluar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en el flujo de efectivo del Instituto Superior Tecnológico de Formación dentro de un contexto económico desafiante marcado por la pandemia del COVID-19. Se aplicaron indicadores financieros y se diseñó un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas. Entre los resultados destacados se revela una disminución significativa del 40.36% en cuentas por cobrar, un aumento del 65.73% en efectivo, y un incremento de las utilidades en un 48.81%, es decir, que la implementación del Sistema de Gestión de Cobranzas ha tenido resultados efectivos para la empresa.

El estudio también destaca la importancia de diseñar políticas de cobranzas adecuadas para una gestión de inventarios eficiente. El Instituto Superior Tecnológico de Formación ha mejorado su capacidad para recuperar deudas y mantener una salud financiera sólida, cuyos resultados apuntan a una toma de decisiones que podrían contribuir a la sostenibilidad y sustentabilidad de la institución.

Palabras clave: Gestión, cuentas por cobrar, impacto, indicadores financieros, rentabilidad, sostenibilidad, sustentabilidad.

ABSTRACT

His article focuses on evaluating accounts receivable management and its impact on the Instituto Superior Tecnológico de Formación, considering a challenging economic context marked by the COVID-19 pandemic. Financial indicators were applied, and a manual of credit and collection policies and procedures was designed. Among the prominent results, a significant decrease of 40.36% in accounts receivable, a 65.73% increase in cash, and a 48.81% increase in profits are revealed. This implies that the implementation of a Collection Management System has had a positive impact on liquidity, profitability, and operational efficiency of the company.

The study also underscores the importance of designing appropriate collection policies and efficient inventory management. The Instituto Superior Tecnológico de Formación has improved its ability to recover debts and maintain a strong financial health, the results point towards more informed and effective decision-making, contributing to the long-term sustainability and profitability of the institution.

Keywords: Accounts receivable management, Impact, COVID-19 pandemic, financial indicators, Profitability

INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranzas y el análisis de la rentabilidad no es un tema actual, durante décadas se ha implementado con la finalidad de buscar su perfeccionamiento generando análisis estadísticos que han permitido evaluar los riesgos para, posteriormente medir su impacto

financiero. Esta técnica ha sido implementada en numerosas empresas, lo cual dio paso a la creación de políticas y procedimientos para la colocación de créditos y recuperación de cartera, todo esto sin afectar la liquidez y la rentabilidad.

La pandemia a causa del COVID-19 en el año 2020 tuvo un impacto negativo en la economía mundial, sin importar las eficiencias que existían en la recuperación de cartera por parte de muchas instituciones, una externalidad como la pandemia generó cambios considerables en los modelos comerciales de todas las industrias, situación que generó efectos colaterales que tuvieron impacto tanto en la estructura económica del mundo como en el tejido social y político.

Por otro lado, dejar de otorgar créditos para disminuir el costo de recuperación de cartera, tampoco fue una opción, esto solo incrementaría la brecha social ya existente, sumado el impacto sobre el volumen de ventas de las instituciones provocaría una falta de liquidez, lo cual aceleraría la crisis interna.

El Instituto Superior Tecnológico de Formación al ser una entidad dirigida al desarrollo y educación de todas las personas que tengan el deseo y la necesidad de obtener en un lapso de tiempo corto, un título de tercer nivel no desarrollará ningún tipo de políticas que contribuyan al incremento de las brechas sociales, la institución ofrece más 10 carreras en el área de contabilidad, marketing, diseño gráfico, administración, seguridad y prevención de riesgo entre otras dirigido a jóvenes y adultos.

El propósito general de esta investigación consiste en evaluar la gestión de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de indicadores financieros y el análisis de procedimientos crediticios, contribuyendo al mejoramiento de la rentabilidad de la empresa.

El desarrollo de esta investigación es fundamental para abordar la problemática y mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la institución contribuyendo a una mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo, al evaluar los procedimientos actuales, aplicar indicadores financieros y diseñar un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, se busca optimizar la recuperación de la cartera y reducir los riesgos financieros, permitiendo una toma de decisiones más efectiva, porque este trabajo permite Identificar los procedimientos actuales de gestión de cuentas por cobrar implementados por el Instituto Superior Tecnológico de Formación, aplicando indicadores y ratios financieros para medir la situación financiera y económica de la entidad.

MARCO TEÓRICO

Gestión de cobranzas y su importancia

Para Licuy (2023), la gestión de cobranzas la define como “un conjunto de métodos y actividades que se implementan para alcanzar un objetivo determinado” Adicionalmente, afirma que “la ganancia o utilidad obtenida por una empresa es la medida del rendimiento en un período específico, que incluye la rentabilidad económica, financiera y fiscal”

Por su parte Salinas (2020) advierte que es “esencial para evaluar la salud financiera de una empresa y mejorar la recuperación de deudas pendientes”

La gestión de cobranzas en las empresas es un proceso crucial para evaluar la salud financiera de una organización y asegurar la recuperación de deudas pendientes, el presente marco teórico se basa en diversos conceptos y teorías relacionados con la gestión de cobranzas y temas afines.

Cobranza y políticas para un cobro eficiente

La implementación de políticas de cobranza respalda la gestión y se sugiere que sean adaptables a lo largo del tiempo de acuerdo con las exigencias de la empresa y de los clientes. Según Pulido (2020), “la cobranza es un proceso altamente interactivo con los clientes, que involucra análisis de la situación del cliente, establecimiento de un contacto oportuno, exploración de soluciones de negociación de deudas y seguimiento constante”

Cuadro de Mando Integral en la gestión de cobranzas

“El Cuadro de Mando Integral es un modelo de gestión que permite dirigir la implementación de un Plan Estratégico y trasladar los objetivos a la acción” (Cárdenas, 2009). Proporciona información en tiempo real sobre el avance en el logro de las metas prefijadas.

Crédito y su importancia en la gestión de cobranzas

“El crédito es una herramienta fundamental en el ámbito personal y empresarial, permitiendo el acceso inmediato a bienes y servicios.” (Erhardt, 2017)

“La gestión de crédito es esencial en la gestión de cobranzas para evaluar la capacidad de pago histórica de los clientes y su historial crediticio.” (Zambrano Chávez, 2021)

En este sentido, es una estrategia de mercado que las empresas otorgan a sus clientes con la finalidad de incrementar sus ventas; sin embargo, sin un análisis crediticio podría convertirse en un problema al momento de mantener la liquidez y solvencia de la entidad.

Cartera de créditos y riesgos asociados

Como se mencionó anteriormente, mantener una cartera de crédito sin análisis previo, podría conllevar a riesgos financieros. Para CNBV (2023), “la cartera de créditos representa un conjunto de valores y efectos que respaldan el crédito de una empresa.” (CNBV, 2023). A lo que Martínez (2019) advierte que “la gestión de cobranzas implica estrategias para la recuperación de deudas, incluyendo la etapa de castigo”.

“El riesgo de liquidez se relaciona con mantener suficiente efectivo para cubrir las obligaciones diarias y se controla mediante límites.” (Quiroz Romero, 2022)

Factoring y actividades de financiamiento

Las actividades de financiamiento y operación son cruciales en la gestión de cobranzas para garantizar la liquidez y el acceso a recursos. Uno de los mecanismos para obtener capital de trabajo es el factoring. Según Farías (2022) lo define como “un servicio financiero que permite a las empresas obtener efectivo inmediato al vender su cartera de créditos”

Estrategias de cobranza y fintech

Las estrategias de cobranza implican la segmentación de clientes, tácticas de recuperación y criterios de negociación.

“Las fintech, que ofrecen servicios financieros basados en tecnología, están ganando reconocimiento global y son fundamentales en la transformación de la gestión de cobranzas.” (Lascano, 2022)

Mejora de rentabilidad en la gestión de cobranzas

Según Hoyos (2019) es importante conservar el equilibrio “en la recuperación de cartera es que debido a cualquier desequilibrio en este proceso podría provocar repercusiones en la rentabilidad, solidez financiera y en la capacidad de la institución para mantenerse a largo plazo”. Para lo cual, Grijalva (2022) afirma que “las estrategias empresariales mejoradas contribuyen a aumentar beneficios al ganar la preferencia de clientes y reducir costos”

“Los factores políticos nos permiten analizar y valorar de qué manera la intervención gubernamental puede influir en el funcionamiento y rendimiento de la empresa” (Tipán Quimuña, 2022)

METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación

El presente artículo se desarrolló con un enfoque cuantitativo con la finalidad de revisar los balances de varios años e irlos comparando. Se utilizaron datos numéricos, indicadores financieros y análisis cuantitativos para evaluar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en el Instituto Superior Tecnológico de Formación.

El enfoque cuantitativo se orienta hacia la identificación de relaciones de causa y efecto; es decir, la carencia de un modelo de gestión efectivo para asegurar la recuperación exitosa de los pagos de los clientes tiene un efecto directo en la generación de los índices de cartera vencida. Estos índices, a su vez, originan una cadena de problemas financieros dentro de la empresa; para este análisis, se tomó como base los datos numéricos obtenidos de los estados financieros.

Se empleó una modalidad de investigación documental para obtener mejores resultados, se utilizaron estudios de autores adscritos en el tema y se recopiló información que se encuentra en los libros del Instituto Superior Tecnológico de Formación con la finalidad de obtener una visión completa de las situaciones que llevan a una persona a incumplir los pagos.

Tipo de investigación

Los tipos de investigación utilizados en este estudio son los siguientes:

- **Exploratoria.** Se realizaron visitas previas para obtener un primer acercamiento al problema y conocer las razones por las cuales los estudiantes no han cancelado sus obligaciones. Esto nos facilitó analizar sus respuestas y explorar posibles causas de incumplimiento.
- **Descriptiva.** El nivel descriptivo se emplea para proporcionar una explicación a los fenómenos observados y alcanzar la meta de la investigación, se busca describir detalladamente los aspectos relacionados con el problema que se pretende resolver.
- **Explicativa.** Se adoptó un tipo de investigación explicativa para fundamentar la información empírica dentro de la base de datos del Instituto Superior Tecnológico de Formación, lo que conllevó a la búsqueda de explicar la información relacionada con el comportamiento de pago de las cuotas, respaldándose en evidencias en cada caso.

RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez que el Instituto Superior Tecnológico de Formación implementará un manual de políticas empresariales que involucraron medidas para el control de créditos, cartera vencida y otros procesos relacionados. Se procedió a analizar e interpretar el Estado de Situación Financiera de la entidad (Ver Tabla 1). Los resultados fueron los siguientes:

Disminución en cuentas por cobrar: La empresa logró una disminución representativa del 40.36% en las cuentas por cobrar, lo que significa que ha mejorado su capacidad de cobranza y reducir la deuda pendiente de los clientes, esto plantea un panorama optimista para la gestión financiera a corto plazo.

Incremento en efectivo: El aumento en la cuenta de caja y bancos, pasando de USD \$79,841.00 a USD \$132,321.00, representa una variación del 65.73%, este incremento permitió planificar financieramente las operaciones de la empresa al tener mayor liquidez; es decir, el tener disponibilidad de efectivo también es esencial para cumplir con los compromisos financieros y operativos.

Aumento de las utilidades: El hecho de que las utilidades de la empresa hayan aumentado de USD \$89,778.00 a USD \$133,308.00 indica que la gestión de cobranzas efectiva ha contribuido positivamente a la rentabilidad de la empresa. Esto sugiere que la empresa ha sido capaz de recuperar cartera y no proceder a endeudamiento externo, lo que implica una mejora en la rentabilidad global.

Mejora en la gestión de cobranza: La implementación del Sistema de Gestión de Cobranzas ha logrado optimizar la gestión de cuentas por cobrar y el proceso de cobro a los agentes morosos, esto es fundamental para mantener la salud financiera y la rentabilidad de la empresa.

Políticas de cobro: Diseñar unas políticas de cobro adecuadas alineadas con las necesidades de la empresa, es esencial para mantener un flujo constante de ingresos y asegurarse de que los clientes cumplan con sus compromisos de pago.

La implementación del Sistema de Gestión de Cobranzas ha tenido un impacto positivo en la empresa, puesto que ha reducido la cartera vencida aumentando la liquidez, mejorando la rentabilidad y permitir una gestión más eficiente de los recursos financieros.

Efectivo y equivalentes al efectivo: Se observa un aumento constante en la cuenta de efectivo y equivalentes desde 2019 hasta 2022, pasando de USD \$47,912.00 a USD \$132,321.00, esto indica una mejora en la liquidez de la empresa debido a la recuperación de deudas a través del sistema de gestión de cobranzas.

Cuentas por cobrar comerciales terceros: Hubo un aumento significativo en esta partida en el periodo 2020, sin embargo, con la implementación del Sistema de Gestión de Cobranzas, se logró una disminución importante en 2021 y 2022, esto demuestra que la empresa está recuperando planificadamente, el efectivo.

Suministros y materiales: Se observa una mejora en la gestión de inventarios (suministros y materiales) a lo largo de los años 2020, 2021 y 2022, la disminución de los suministros y materiales en 2021 y 2022 indica una gestión más eficiente de los recursos.

Cuentas por pagar comerciales terceros: Se evidencia una disminución constante en las cuentas por pagar a terceros desde 2019 hasta 2022, esto indica una gestión efectiva de las cuentas por pagar a proveedores, posiblemente facilitada por el aumento de la liquidez.

Utilidad de ejercicio: Se observa una disminución significativa en la utilidad de ejercicio en 2020, motivo del impacto de la pandemia de COVID 19, seguida de un aumento notable en 2021 y 2022, esto refleja el impacto positivo del Sistema de Gestión de Cobranzas en la rentabilidad de la empresa.

Evaluación financiera: El capital de trabajo ha mejorado en 2021 en comparación con

2020, lo que indica una mayor capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Tabla 1*Estado de Situación Financiera años 2019, 2020, 2021 y 2022 Análisis Horizontal*

ACTIVO	2019	%	2020	%	2021	%	2022
Activo Corriente							
Efectivo y equivalente al efectivo	\$47.912,00	18,68%	\$56.862,00	40,41%	\$79.841,00	65,73%	\$132.321,00
Cuentas por Cobrar Comerciales terceros	\$52.800,00	72,08%	\$90.859,00	-18,20%	\$74.323,00	-40,36%	\$44.326,00
Suministros y materiales	\$10.008,00	50,82%	\$15.094,00	-0,56%	\$15.010,00	-4,59%	\$14.321,00
Total, Activo Corriente	\$110.720,00	47 ,05%	\$162.815,00	3 ,91%	\$169.174,00	12 ,88%	\$190.968,00
Activo no Corriente							
Propiedad, Planta y Equipos	\$10.364,00	21,26%	\$12.567,00	-9,91%	\$11.321,00	57,90%	\$17.876,00
Depreciación Acumulada PPE	\$825,00	0,00%	\$825,00	0,00%	\$825,00	60,24%	\$1.322,00
Activo Diferido	\$9.585,00	- 100,00%	\$0,00	0 ,00%	\$17.400,00	34 ,55%	\$23.412,00
Otros Activos no Corrientes Total,							
Activo no Corriente	\$19.124,00	-38,60%	\$11.742,00	137,57%	\$27.896,00	43,27%	\$39.966,00
Total, Activo	\$129.844,00	34 ,44%	\$174.557,00	12 ,90%	\$197.070,00	17 ,18%	\$230.934,00
Pasivo							
Pasivo Corriente							
Cuentas por Pagar Comerciales terceros	\$24.997,00	-34,45%	\$16.385,00	10,73%	\$18.143,00	-4,53%	\$17.321,00
Obligaciones financieras	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00
Total, pasivo corriente	\$24.997,00	-34,45%	\$16.385,00	-1,48%	\$16.143,00	7,30%	\$17.321,00
Pasivo no corriente	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00
Total, pasivo no corriente	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00
Total, pasivo	\$24.997,00	- 34,45%	\$16.385,00	- 1,48%	\$16.143,00	7 ,30%	\$17.321,00
Patrimonio Capital							
	\$15.000,00	0,00%	\$15.000,00	0,00%	\$15.000,00	0,00%	\$15.000,00
Reservas	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00
Resultados acumulados positivo	\$0,00	0,00%	\$79.839,00	-7,13%	\$74.149,00	-11,93%	\$65.305,00
Utilidad de ejercicio	\$89.847,00	-29,51%	\$63.333,00	41,76%	\$89.778,00	48,49%	\$133.308,00
Total, Patrimonio	\$104.847,00	50,86%	\$158.172,00	-88,03%	\$18.927,00	1028,62%	\$213.613,00

Total, Pasivo y Patrimonio	\$129.844,00	34,44%	\$174.557,00	-79,91%	\$35.070,00	558,49%	\$230.934,00
----------------------------	--------------	--------	--------------	---------	-------------	---------	--------------

Nota: Los datos obtenidos corresponden a los estados financieros del Instituto Superior Tecnológico de Formación. Elaboración propia

CONCLUSIONES:

La información resultante de este trabajo de investigación conlleva a las siguientes conclusiones:

1. La gestión de cobranzas incide significativamente en la rentabilidad de la empresa.
2. En el pasado, la gestión de cobranzas fue deficiente debido a la falta de políticas adecuadas y controles rigurosos en la cartera de clientes morosos.
3. Los indicadores de rentabilidad no se habían aplicado correctamente y la empresa experimentó bajos niveles de rentabilidad debido a problemas en los procesos de cobranzas. No obstante, con la implementación de políticas de cobros y el Sistema de Gestión de Cobranzas, esta situación mejoró notablemente en los años posteriores a su aplicación.
4. Adicional a lo anterior, se espera una disminución considerable en las cuentas por cobrar y un aumento sustancial en los ingresos de caja y bancos, lo que mejorará significativamente la rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cárdenas Saravia, T. I. (2009). DISEÑO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL (PARTE I). PERSPECTIVAS, 101-114.

CNBV. (14 de 08 de 2023). *Glosario de términos Portafolio de Información*. Obtenido de

<https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Glosario.aspx#C>

Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*.

Erhardt, W. (2017). *Quiero un crédito*.

Fariás Chiriguaya, G. S. (2022). *El factoring como alternativa financiera para mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa JAUDITAG CÍA. LTDA*.

Grijalva, R. (2022). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad en la empresa self*.

Lascano, L. (2022). *Creación de una plataforma digital de gestión de cobranzas para el sector financiero de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador*.

Licuy Cerda, K. (2023). *Modelo de gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad en instituciones financieras*.

Martínez , C. (2019). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa*

Corporación Bolsipol SAC - 2018.

Pulido Erasmo, K. N. (2020). *Administración de la cobranza y la rentabilidad de la empresa all center*. Lima.

Quiroz Romero, H. K. (2022). *La gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo en la empresa segymaq.*

Salinas Cobeña, J. (2020). *La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa casaplan motorplan s.a.*

SUMUP. (21 de 07 de 2023). Obtenido de <https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/benchmarking/>

Tipán Quimuña, K. (2022). *Análisis del impacto financiero de la cartera vencida a corto plazo, ocasionado por el covid 19.*

Zambrano Chávez, M. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca.*

ANEXOS



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional