

## **La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015-2021**

*Collection management and its impact on portfolio rotation in commercial companies in Ecuador, period 2015-2021*

Jandry Alexander Quimi Chilan<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0009-0007-0051-2515>

José Antonio Campos Vera<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0003-1241-0376>

<sup>1</sup> Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Postgrado, Portoviejo, Ecuador

<sup>2</sup> Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Portoviejo, Ecuador

\* Autor para la correspondencia: [jandryquimi17.jq@gmail.com](mailto:jandryquimi17.jq@gmail.com)

### **RESUMEN**

La presente investigación aborda el análisis de los procesos de cobranza, y su incidencia en cuanto a la rotación de cartera, con respecto al sector de empresas comerciales del Ecuador. Se trata de una revisión sistemática literaria científica, del periodo comprendido entre los años 2015 y 2021. El proceso de recolección de información y de análisis del contenido tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que se investigaron estrategias que aplicaron las empresas para recuperar los créditos otorgados, teniendo en cuenta que durante el tiempo que abordó el estudio surgieron conflictos económicos en el país que afectaron directamente el funcionamiento empresarial y, por tanto, las compañías implementaron estrategias de cobro para no afectar su liquidez y su solvencia y para mantener su estabilidad en el mercado.

**Palabras clave:** análisis, cobranza, estrategias, indicadores, liquidez, rotación de cartera, solvencia.

### ***ABSTRACT***

*This research addresses the analysis of collection processes and the impact it has on portfolio rotation, about the commercial companies sector in Ecuador. This approach being a systematic scientific literary review, in the periods between 2015-2021. As part of the process, the collection of information and analysis of the content had a qualitative and quantitative approach because strategies that companies applied to recover the credits granted were investigated, taking into account that during the time the study was addressed, economic conflicts arose in the country, directly affecting companies, it is for them that companies implemented collection strategies so as not to affect their liquidity and solvency and maintain their stability in the market.*

**Keywords:** *analysis, collection, strategies, indicators, liquidity, portfolio rotation, solvency.*

Fecha de recepción: 30/10/2023

Fecha de aprobación: 27/11/2023

Clasificación JEL: M21, M41, M49

## **INTRODUCCION**

Las empresas del Ecuador constan con un tejido corporativo diverso y de constante evolución, donde su liquidez y rentabilidad son claves tanto para el éxito como para el estancamiento. Durante los años 2015-2016 en el Ecuador surgieron diferentes desafíos económicos, donde las empresas se vieron obligadas a tomar diferentes medidas en cuanto a la gestión de cobranza para reducir los riesgos económicos y sus existencias en el mercado. Esto ayudó a que su rotación de cartera contara con salud financiera para, a su vez, reducir el riesgo de morosidad y maximizar a rentabilidad.

La gestión de cobranza es una herramienta importante para la gerencia financiera, la cual permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total (Mogollón, 2021, p. 264).

En el Ecuador, durante el periodo estudiado, hubo un proceso en el que las medidas de carácter corporativo fueron de gran impacto, pues las empresas nacionales debieron tomar decisiones estratégicas para enfrentar desafíos tales como eventos naturales, caídas de los precios del petróleo, recesión económica, pandemias, reformas de impulso económico, que hicieron que la

capacidad de adaptación y resiliencia fueran claves para la supervivencia y el éxito de muchas empresas. «El comportamiento empresarial viene dado por las decisiones que toman las empresas a lo largo de su vida, las cuales determinarán su eficiencia y a su vez su supervivencia» (Ng-Henao, 2015, p. 115).

La claridad para tomar estrategias de cobranza surge de la necesidad de que la rotación de cartera se haga efectiva en el menor tiempo, permitiendo adaptarse a los constantes cambios del entorno económico. La gestión de cobranza es un proceso mediante el cual se recuperan los valores concedidos a clientes por concepto de venta a crédito, valores que se convierten en dinero en efectivo, lo cual también es un indicador financiero. La gestión incluye políticas de cobranza, que según Mogollón (2021, p. 267) permite identificar «Situaciones complejas ante posibles deudas incobrables y tiene como propósito minimizar riesgos en créditos por cobrar, asimismo, su efectividad se determina haciendo una evaluación de los procedimientos que son base para el establecimiento del control financiero. Bajo este escenario, la acumulación de la deuda vencida no deberá exceder el plazo máximo de vencimiento según lo establecido en las políticas de ventas al crédito.

Por ende, la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas se compone por estrategias, procesos y actividades que permiten que los cobros se realicen de manera eficiente y oportuna para minimizar el riesgo de morosidad. «Es un proceso conformado por un conjunto de fases y estrategias con el objetivo de recuperar la cartera de créditos y rescatar oportunamente los bienes económicos que se encuentran en deudas en el corto plazo» (Villena y Guerrero, 2021, p. 821). La principal función que cumple la gestión de cobranza es que la rotación de cartera se cumpla en el menor tiempo y sus cuentas se convierta en efectivo. Entonces, las estrategias de cobro permiten que la rotación de cartera sea más efectiva y su recuperación sea en el menor tiempo posible, y no afecte a los clientes, de tal manera que estos no se sientan en un ambiente económico tenso y la confianza en la empresa sea mayor.

Scarfó, Vélez, Sandoval, Castilla y Ortiz (2021, p. 185) definen sobre la rotación de cartera que «La razón de rotación de cuentas por cobrar representa el porcentaje de las ventas anuales pendientes de ser pagas por los clientes. Se calcula dividiendo las ventas netas por las cuentas por cobrar comerciales». De igual forma, «El número de días de cuentas por cobrar y el número de días de cuentas por pagar son importantes para explicar la rentabilidad» (Muyma y Rojas, 2019, p.32).

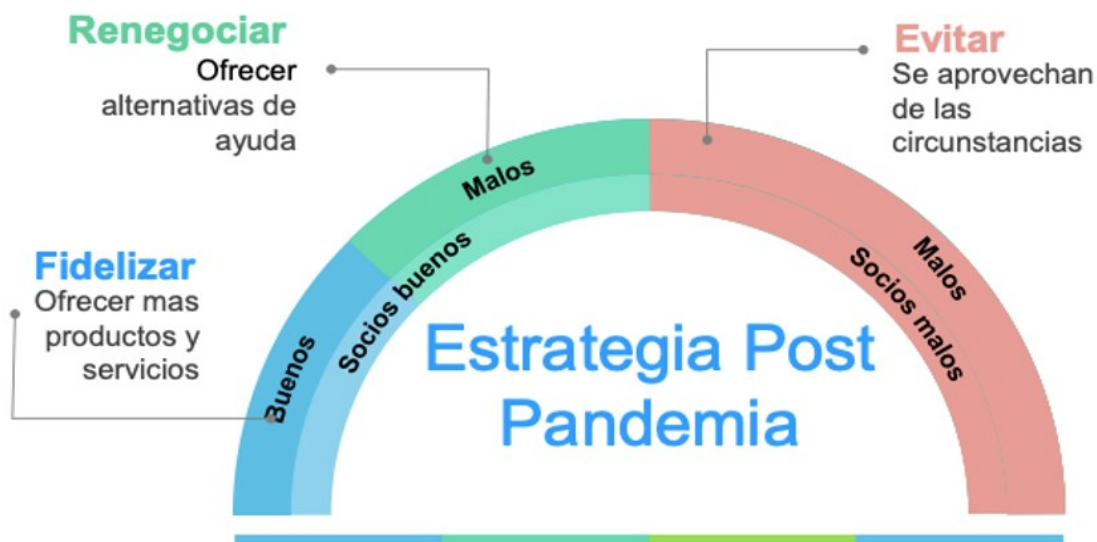
Sin embargo, para una buena práctica administrativa en las empresas, la toma de decisión permite tener oportunidad de crecimiento en el mercado, sabiendo que este está en constante evolución. Para ellos se crean procedimientos y estrategias que permitan entender y adaptarse a los cambios económicos que pueden surgir en momentos inesperados, siempre cumpliendo las regulaciones y normativas nacionales establecidas. En la actualidad, toda empresa que busca mantenerse en el mercado ha adoptado como estrategia el otorgamiento de ventas a crédito, y por ende es fundamental tener un control idóneo de la cartera por cobrar y los tiempos en los que esta se recuperará. Para ello, quienes integran la organización deben establecer políticas y procedimientos que mantengan un control minucioso de la cuenta y de esta manera evitar posibles riesgos (García, Maldonado, Galarza y Grijalva, 2019, p. 4).

En cuanto a las estrategias que se utilizaron durante este periodo tan cambiante, fue muy importante renegociar las deudas, ofrecer alternativas de pago, fidelizar a los clientes, adaptarse a la nueva realidad de la economía, adaptarse a los nuevos flujos de cajas, conocer las causas de los retrasos, llegar a acuerdos de pagos, de modo que todo ello permitiera complementar acciones para la recuperación de cartera y, de esta manera, hacerla rotar y no quedarse con cuentas incobrables.

Las empresas vienen brindando sus servicios de una manera que les permite generar más rentabilidad y, al mismo tiempo, satisfacer a los clientes que perciben sus servicios. Es por eso, que brindan las facilidades necesarias. Pero simultáneamente se han ido incrementando los clientes deudores o morosos, al punto de convertirse en una problemática para la empresa pues afecta el patrimonio. Esto deteriora el progreso y desarrollo de la empresa, ya que la demora de los pagos genera problemas de liquidez (Díaz y Flores, 2019, p. 57). Gallegos y Lucas (2020, p. 8) indican que con un correcto control la «gestión de cobros y un seguimiento de las operaciones realizadas a crédito es lo que logrará que se pueda visualizar el panorama real de la gestión de la cartera vencida para impedir que siga aumentando el gasto de cartera».

La gestión de cobranzas en las empresas comerciales en Ecuador «Buscan lograr el pago de una deuda de manera voluntaria, comunicando a los deudores sus obligaciones pendientes de pago y plazos, puede realizarse a través de medios masivos al universo de contribuyentes, independientemente de la clasificación de la cartera» (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, 2020, p. 29). Es decir, el movimiento económico del Ecuador tuvo varios giros en el periodo de estudio, porque se presentaron factores diferentes que pusieron

en aprieto las situaciones financieras de las empresas, tales como la recesión económica que se vivió en el 2016 como consecuencia del intenso terremoto, y la se abrió a partir de 2019 a causa de la pandemia de covid-19.



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2021, p. 14.

**Figura 1.** Estrategias de Recuperación de Cartera

Cabe destacar que, para la recuperación de cartera y para que su rotación sea afectiva, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador publicó en el año 2021, tras la pandemia y algunos hechos económicos que afectaban a la economía del país, estrategias que permitían crear una gestión de las cuentas por cobrar para que las empresas pudieran hacer frente a los desafíos de mercado, pues muchas pequeñas y medianas empresas fueron perjudicadas y algunas incluso desaparecieron. Estas técnicas sirvieron como instrumentos para muchas compañías que se vieron afectadas, las cuales mejoraron su liquidez hacia el 2022 y su rentabilidad fue significativa a años anteriores.

## METODOLOGÍA

La investigación documental contó con una revisión literaria que permitió obtener fuentes fundamentadas en teorías sobre el tema, bajo el criterio de Arias (2012, p. 27) que lo define como «Un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos

secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas».

El presente artículo es de tipo documental, porque se realizó con revisión sistemática literaria científica registrados a través de las investigaciones. Su diseño fue no experimental transversal, en vista de que los «Estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos» (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 180).

El instrumento de recolección de información en esta investigación fue el análisis de contenido, a través de interpretación de datos secundarios, el cual tuvo un enfoque mixto. La muestra es un subgrupo de la población o universo que interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 196).

En la investigación se analizaron publicaciones científicas registradas en base de datos, tales como Scielo, Scopus, Redalyc, Unirioja y Latindex. Se definieron criterios de selección de acuerdo con las variables de estudio para la muestra a abalazar. La presentación de resultados se realizó mediante análisis estadísticos donde se demostraron datos que contribuyeron a reforzar la investigación científica documental.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La descripción de diferentes autores sobre la gestión de cobranza permitió comprender las diferentes terminologías, como lo expone Vaca (2016, p. 14), quien expresa que el modelo de gestión de cobranza «Permite que el cliente se ponga al día en sus obligaciones y tenga pleno conocimiento sobre los canales de recaudación que posee la empresa, los mismos que facilitarán al cliente el pago inmediato mes a mes de dichos valores. Esto permite a la empresa tener una cartera de clientes satisfechos con el servicio recibido. La gestión de cobranzas busca cambiar la cultura de pago de los clientes, ofreciéndoles varias alternativas de pago, las mismas que sean de acceso fácil e inmediato para los clientes».

La implementación de estrategias de cobro se da a raíz de la recesión económica que el Ecuador tuvo entre el año 2015 y 2017, y planteó diferentes canales de recaudación que mantuvieron una

cartera de clientes que están al día en sus pagos. Esto permitió que las empresas contaran con solvencia y liquidez. Es por eso que Párraga, Pinargote, García y Zamora (2021, p. 4) indican que la importancia del análisis financiero radica en «la aplicación de estrategias que permitan visualizar el nivel de liquidez solvencia, endeudamiento y rentabilidad en la actividad empresarial, evaluando el rendimiento de un negocio. Esta herramienta facilita la toma de decisiones en un plan de acción que permita identificar los puntos fuertes y débiles de una institución empresarial comparada con otros negocios».

Sin embargo, es de suma importancia conocer procesos para aplicar las cobranzas en las empresas, por eso Velasteguí y Sánchez (2017, p. 11) mencionan que implementar estrategias correctas «permite recuperar la cartera en cada uno de los casos y aprovechar al máximo los según recursos que se poseen». De la misma manera, recuperar el máximo de la cartera vencida, permite tener una rotación más adecuada inyectando liquidez, lo que permite estabilidad para toda empresa que otorga créditos. Es importante conocer la rotación de cartera en una empresa a través de ratios financieros, pues ello permite aplicar el correcto análisis financiero que, a su vez, constituye un proceso esencial para evaluar la salud financiera de una empresa. El estudio de estos procesos ofrece información clave que ayuda a los inversores y analistas a tomar decisiones informadas con respecto a inversiones y a los empresarios a dirigir sus negocios de manera más efectiva (Haro, Carranza, López, Mayorga y Morales, 2023, p. 2405).

Mediante la revisión de los estados financieros presentados por la Superintendencia de compañía, valores y seguros, se estudiaron tres tipos de empresas comerciales cuyas cuentas por cobrar tuvieron un comportamiento similar (Tabla 1). Esto se dio por riesgos económicos que se presentaron en la economía del país, sin embargo, la capacidad adaptación de las empresas fue diferente, cada una implementó estrategias de cobranza para no verse afectadas y para garantizar la sostenibilidad en el mercado.

**Tabla 1** Estados financieros, cuentas por cobrar

<b>Cuentas por cobrar</b>			
<b>Empresas comerciales</b>			
<b>Año</b>	<b>Unicomer de Ecuador s.a. (artefacta)</b>	<b>Crecoscorp s.a. (créditos económicos)</b>	<b>Marcimex</b>
2015	\$ 132 543 293,00	\$ 85 639 634,00	\$ 103 930 297,37
2016	\$ 125 496 867,00	\$ 76 362 869,00	\$ 103 598 736,81

2017	\$ 143 687 144,00	\$ 86 197 858,00	\$ 131 003 613,11
2018	\$ 171 426 049,00	\$ 97 523 228,00	\$ 141 259 252,00
2019	\$ 142 043 470,00	\$ 116 969 194,00	\$ 145 339 011,19
2020	\$ 112 741 232,00	\$ 110 855 863,00	\$ 134 772 099,70
2021	\$ 109 524 399,00	\$ 126 219 756,00	\$ 154 697 835,00

Fuente: elaboración propia.

Mediante el análisis financiero aplicado en las cuentas por cobrar, se logra evidenciar fluctuaciones significativas en los años de estudios al aplicar un análisis horizontal (Tabla 2). Las muestras de estas tres empresas comerciales evidencian una disminución en 2016, el mayor de ellos correspondiente a la empresa Crecoscorp, con un decrecimiento del -11 %, mientras que la Unicomer refleja un -5 %. Afectaciones relevantes también se presentaron en el año 2020, con una notable disminución del -21 % en la empresa Unicomer, mientras que ese mismo año Marximex refleja una baja del -7 % y Crecoscorp un -5 %.

**Tabla 2.** Análisis horizontal

Análisis horizontal						
Empresas comerciales						
Año	Unicomer de Ecuador s.a. (artefacta)		Crecoscorp s.a. (créditos económicos)		Marcimex	
	Monetario	%	Monetario	%	Monetario	%
2016	-\$ 7 046 426,00	-5 %	-\$ 9 276 765,00	-11 %	-\$ 331 560,56	0 %
2017	\$ 18 190 277,00	14 %	\$ 9 834 989,00	13 %	\$ 27 404 876,30	26 %
2018	\$ 27 738 905,00	19 %	\$ 11 325 370,00	13 %	\$ 10 255 638,89	8 %
2019	-\$ 29 382 579,00	-17 %	\$ 19 445 966,00	20 %	\$ 4 079 759,19	3 %
2020	-\$ 29 302 238,00	-21 %	-\$ 6 113 331,00	-5 %	-\$ 10 566 911,49	-7 %
2021	-\$ 3 216 833,00	-3 %	\$ 15 363 893,00	14 %	\$ 19 925 735,30	15 %

Fuente: elaboración propia.

Cabe recalcar, que estas tres empresas aplicaron diferentes estrategias en la gestión de cobranza y la que mejor le pudo hacer frente a estos problemas fue Artefacta, dada su capacidad de adaptación y recuperación, al punto de lograr un crecimiento sólido gracias a políticas de crédito efectivas, así como a la diversificación, la flexibilidad y una adecuada gestión financiera.

El análisis de los indicadores financieros de rotación de cartera (Tabla 3), mostró en esta comparativa que el comercial Marcimex tuvo una mejor eficiente en la gestión de cobranza entre

el año 2015-2018, su rotación de cartera se hizo efectiva con más rapidez y nunca fue menor que una media del 1,5 en comparación con las otras empresas. Sin embargo, Unicomer fue la empresa que mejor mantuvo su rotación de cartera a lo largo del tiempo de estudio, mientras que Crecoscorp fue la menos eficiente.

**Tabla 3.** Ratio financiero, rotación de cartera.

<b>Rotación de cartera</b>			
<b>Empresas comerciales</b>			
	<b>Unicomer de Ecuador s.a. (artefacta)</b>	<b>Crecoscorp s.a. (créditos económicos)</b>	<b>Marcimex</b>
<b>Año</b>	<b>Expediente 46249</b>	<b>Expediente 5276</b>	<b>Expediente 30062</b>
2015	1,3707818	1,5254953	1,7767588
2016	0,81808019	1,0087614	1,5220126
2017	1,1987081	1,0880773	1,2283808
2018	1,236961	1,1388384	1,1376263
2019	1,154279	0,99667984	1,0692711
2020	0,99671543	0,67712897	0,82170147

Fuente: elaboración propia.

## **CONCLUSIONES**

La gestión de cobranzas permitió que las empresas implementaran nuevas estrategias y procesos, con el fin de ayudar a que la recuperación de cartera se hiciera efectiva en el menor tiempo posible, asegurando así la estabilidad en el mercado, contribuyendo a la liquidez y maximizando la rentabilidad. Durante el periodo de estudio se conoció cómo las empresas lograron adaptarse a los conflictos económicos que acontecieron en el mercado y que afectaron directamente su funcionamiento.

Mediante las tablas de análisis financiero se evidenció que las empresas comerciales del Ecuador sufrieron recesiones económicas en el año 2016 y en el periodo 2020-2021, debido a catástrofes naturales y a la afectación mundial en la economía que representó la pandemia. Sin embargo, es importante resaltar que estas empresas adoptaron medidas para mejorar su gestión de cobro y su liquidez financiera mediante la implementación de estrategias, políticas y filtros para otorgar crédito. Estas son las nuevas técnicas que las empresas comerciales implementan para no

mantener una cartera de clientes vencidas y para tener una rotación de cartera adecuada durante todo el año.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta. Edición). Caracas, Editorial Episteme. ISBN: 980-07-8529-9. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Díaz, L. y Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya. Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Haro, A. F.; Carranza, M. N.; López, O. P.; Mayorga, C. E. y Morales, K. E. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 2405-2418. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.425>
- Gallegos, E. P. y Lucas, L. A. (2020). *Estudio de la gestión de cartera de una empresa comercial del Ecuador* (Tesis de Maestría en Finanzas). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador, Repositorio Institucional. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53481>
- García, X. L.; Maldonado, H. O.; Galarza, C. E. y Grijalva, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 14-27. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/573263325002.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo. (2020). Procedimiento Gestión de Cobranzas (PRO-GER-GC-005).
- Muyma, A. y Rojas, D. (2019). Estrategias de gestión de efectivo y su relación con la rentabilidad en PYMES ecuatorianas: sectores comercio y manufactura. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 29-38. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144039.pdf>

- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A. *PURIQ. Revista de Investigación Científica*, 3(1), 262-285. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Ng-Henao, R. (2015). Marco metodológico para la determinación de la tasa de supervivencia empresarial en el sector industrial de la ciudad de Medellín en el periodo 2000-2010. *CLÍO AMÉRICA*, 9(18), 112-121. <https://doi.org/10.21676/23897848.1529>
- Párraga, S. M.; Pinargote, N. F.; García C. M. y Zamora, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(26). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Scarfó, E.; Vélez, I.; Sandoval, J.; Castilla, P. y Ortiz, D. (2021). *Análisis financiero integral: Teoría y práctica*. Alpha Editorial. ISBN: 9789587786910.
- Vaca, M. G. (2021). *Modelo de gestión de cobranzas para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi* (Tesis de Maestría en Administración de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Velasteguí E. y Sánchez C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Villena, O. y Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científica-profesional*, 6(9), 815-836. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Zambrano, X.; Pazmiño, H.; Morales, C. y Guerrero, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales. Revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 14-27. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>

### **Conflictos de intereses**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses relacionados con el contenido de este artículo.

### **Contribución de los autores**

Los autores participaron de manera equitativa en todos los procesos de la investigación, así como en la redacción del presente artículo.