

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

 **2022– 2023**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

 **PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUTORIA**

**TEMA:**

**GESTION DEL PROCESO DE COBRANZA CON RESPECTO DE LOS CREDITOS EN LA EMPRESA ASESORLIMJU S.A. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2022.**

**ESTUDIANTE:**

 **DANNA YAHILY AVILES VILLAMARIN**

**TUTOR:**

 **ING. PEDRO PABLO ANDRADE VALENZUELA**

**AÑO 2023**

**RESUMEN**

El proceso de gestión del cobro de créditos en la empresa Asesorlimju S.A. de la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2022 presenta un desafío crítico que requiere atención inmediata. La importancia de abordar la gestión del proceso de cobranza con respecto a los créditos en Asesorlimju S.A. durante el período 2022 radica en lo crítico de esta área para la salud financiera y la viabilidad a largo plazo de la empresa. El onjetivo de la presente es determinar las causas que originan el desfase en las cuentas por cobrar de la empresa ASESORLIMJU S.A. del periodo 2022. La aplicación de una metodología mixta en el presente estudio de caso sobre la gestión del proceso de cobranza en ASESORLIMJU S.A. sería altamente beneficiosa. En base a los resultados del Ratio de Liquidez Corriente basados en los datos proporcionados por la empresa, se observa una situación preocupante para ASESORLIMJU S.A. en el año 2022. Con un Ratio de Liquidez Corriente de 0.625, la empresa presenta un claro déficit de liquidez. En base a todo lo antes expuesto, se puede concluir que arrojan una imagen clara y preocupante de la situación financiera de la empresa en el año 2022. Uno de los hallazgos más relevantes es la evidente falta de liquidez, destacada tanto por los indicadores financieros como por las percepciones internas

**Palabras clave:** corriente, liquidez, ratio, déficit, financias

**SUMMARY**

 The process of managing credit collection in the company Asesorlimju S.A. of the city of Babahoyo during the 2022 period presents a critical challenge that requires immediate attention. The importance of addressing the management of the collection process with respect to credits in Asesorlimju S.A. during the 2022 period lies in how critical this area is to the financial health and long-term viability of the company. The objective of this document is to determine the causes that cause the mismatch in the accounts receivable of the company ASESORLIMJU S.A. of the period 2022. The application of a mixed methodology in the present case study on the management of the collection process in ASESORLIMJU S.A. would be highly beneficial. Based on the results of the Current Liquidity Ratio based on the data provided by the company, a worrying situation is observed for ASESORLIMJU S.A. in 2022. With a Current Liquidity Ratio of 0.625, the company presents a clear liquidity deficit. Based on all of the above, it can be concluded that they provide a clear and worrying image of the company's financial situation in 2022. One of the most relevant findings is the evident lack of liquidity, highlighted by both the financial indicators and by internal perceptions

Keywords: current, liquidity, ratio, deficit, finance

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ASOSERLIMJU S.A. ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA LIMPIANDO JUNTOS S.A., empresa domiciliada en La Provincia de Los Ríos cantón Babahoyo calles Mejia S/N y Juan X Marcos con fecha de constitución 14/10/2015, su actividad comercial es la limpieza general de todo tipo de edificios, estudios profesionales, locales comerciales, unidades residenciales como: oficinas, casas y departamentos, fábricas y establecimientos comerciales e institucionales de interiores y exteriores, su principal inconveniente en la actualidad es la recuperación de la cartera. (Cuentas x Cobrar).

El proceso de gestión del cobro de créditos en la empresa Asesorlimju S.A. de la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2022 presenta un desafío crítico que requiere atención inmediata. A lo largo de dicho periodo, la empresa ha experimentado un incremento significativo en la morosidad de los clientes, lo que ha impactado negativamente en su flujo de efectivo y su capacidad para operar de manera eficiente. Este problema se ha agravado debido a la falta de un sistema de gestión de cobranza eficaz y a la ausencia de políticas claras de crédito. La empresa se encuentra en una posición vulnerable, ya que la falta de una estrategia de cobro efectiva amenaza con poner en riesgo su estabilidad financiera a largo plazo.

 Las empresas particulares con fines de lucro uno de sus objetivos principales independientemente de una buena rentabilidad es la liquidez que permita cumplir con todas sus obligaciones sean estas con personas naturales o jurídicas con los cuales se mantiene relación comercial. Para tener rentabilidad es necesario realizar ventas de mercadería o Servicios como es el presente caso, estas ventas son de contado o crédito

 Cuando se realizan ventas a crédito la contrapartida de la misma en el sistema contable es la cuenta por cobrar, el retorno de esta cuenta nos permite controlar la liquidez de la empresa y cumplir con la cuenta por pagar que se produce por las compras para poder efectuar la venta.

 ASOSERLIMJU S.A. ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA LIMPIANDO JUNTOS S.A, entre sus principales clientes están las instituciones del estado, esto es Hospitales, Registro civil, Empresa de telecomunicaciones, Ministerios, además de las otras empresas que dependen del estado como los Centros de Diálisis, estas empresas representan el 70% de la cartera de clientes de ASESORLIMJU siendo el 30% clientes privados que por lo regular cancelan de contado.

 Las cuentas por cobrar en el estado de situación financiero de la empresa ASESORLIMJU S.A. se presenta muy elevada, esto se debe a que sus clientes fuertes en la mayoría de los casos la cancelación de las facturas la realizan entre 90 y 120 días, los contratos se los efectúa con un anticipo del 20% y el saldo en 30 o 45 días cosa que no se cumple.

 Este desfase en la recuperación de la cuenta por cobrar provoca que la empresa tenga iliquidez que se observa principalmente cuando la misma no puede cumplir adecuadamente con terceros entre los que se cuenta los trabajadores con su remuneración, proveedores, instituciones financieras y las de control como el servicio de rentas internas.

 La gestión de cobranza se torna en una herramienta de suma importancia para lograr que los deudores cumplan con los compromisos que mantienen con ASESORLIMJU SA, de igual manera buscar clientes al sector privado para equiparar las ventas de contado y crédito.

# JUSTIFICACIÓN

La importancia de abordar la gestión del proceso de cobranza con respecto a los créditos en Asesorlimju S.A. durante el período 2022 radica en lo crítico de esta área para la salud financiera y la viabilidad a largo plazo de la empresa. La morosidad de los clientes ha generado un impacto negativo significativo en la liquidez de la empresa, afectando su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, invertir en el crecimiento del negocio y ofrecer servicios de calidad a sus clientes. Además, la falta de un sistema de gestión de cobranza eficaz y políticas de crédito claras ha llevado a una pérdida de ingresos y a un aumento en los costos de recuperación de deudas. Abordar este problema es esencial para garantizar la sostenibilidad económica de Asesorlimju S.A. y su capacidad para mantener su posición competitiva en el mercado.

La buena gestión de cobranza con los deudores de la empresa ASESORLIMJU SA permitirá tener liquidez necesaria que le dé el respiro financiero tan necesario para cumplir con sus obligaciones, además de tener siempre un fondo disponible financiero por cualquier motivo.

El rubro de ventas es una de los principales de las empresas, cuando estas ventas se producen a crédito la gestión de cuentas por cobrar se convierte en otro de estos rubros necesarios para el buen manejo de las mismas, ya que de ella depende mucho la liquidez de la empresa.

Al efectuar el análisis del presente caso de estudio de ASESORLIMJU S.A. y mejorando en forma sustancial la gestión de las cuentas por cobrar tanto a los clientes del sector público como del sector privado se va a obtener una mejor liquidez permitiendo a la empresa que manejarse de una mejor forma. Aplicando bien la metodología en el estudio de este caso se contribuye a que con los conocimientos adquiridos la formación profesional del que realiza se vea mejorada.

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Determinar las causas que originan el desfase en las cuentas por cobrar de la empresa ASESORLIMJU S.A. del periodo 2022.

## Objetivos Específicos

Recopilar la información necesaria que nos ayude a mejorar la gestión del proceso de cobranzas con relación a los créditos concedidos en el 2022.

Identificar las causas que ocasionan el no retorno de las cuentas por cobrar independientemente si el cliente el privado o público.

Determinar los problemas financieros que ocasiona la iliquidez en la empresa por la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar.

# LÍNEAS DE INVESTIGACIÒN

La gestión del proceso de cobranza de créditos en Asesorlimju S.A. durante el período 2022 se encuentra intrínsecamente relacionada con diversas áreas de estudio en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, como la contable, financiera, tributaria y de control. Desde una perspectiva contable, es esencial analizar y registrar adecuadamente las operaciones relacionadas con el cobro de créditos para reflejar con precisión la situación financiera de la empresa. Además, desde un punto de vista financiero, la efectividad de la gestión del cobro influye directamente en la liquidez y la rentabilidad de la organización. En cuanto a la dimensión tributaria, es importante considerar cómo las políticas de cobranza pueden afectar los impuestos y las provisiones para cuentas incobrables.

La gestión del proceso de cobranza de créditos en Asesorlimju S.A. durante el período 2022 guarda una estrecha relación con la sublínea de investigación enfocada en el adecuado control administrativo y financiero en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Desde una perspectiva administrativa, es esencial analizar y mejorar los procedimientos y políticas internas relacionadas con la gestión del cobro para garantizar una administración eficiente de los recursos financieros de la empresa. Esto implica evaluar la eficacia de los procesos de seguimiento de cuentas por cobrar, la asignación de responsabilidades y la capacitación del personal encargado de la gestión de créditos.

# MARCO CONCEPTUAL

La empresa Asesorlimju S.A., fue registrada como una sociedad anónima el 14 de octubre de 2015, y tiene su sede en el cantón Babahoyo, específicamente en las calles Mejía s/n y Juan X Marcos. Dado su estatus legal como persona jurídica, Asesorlimju S.A. está legalmente obligada a llevar un registro adecuado de sus transacciones financieras. La empresa conocida por sus servicios de limpieza en casas, oficinas y hospitales, ha enfrentado un desafío significativo durante el año 2022. A pesar de su reputación en la prestación de servicios de limpieza, ha tenido dificultades para cobrar los pagos que se le deben por sus servicios. Esta situación ha ido empeorando con el tiempo y está afectando negativamente a la empresa en términos de flujo de efectivo y estabilidad financiera.

Durante el año 2022, Asesorlimju S.A. realizó trabajos de limpieza en una variedad de establecimientos, tanto públicos como privados. Sin embargo, la gestión de cobro se convirtió en un obstáculo significativo para la empresa. Los problemas en la recuperación de pagos han afectado su capacidad para operar eficientemente y para cumplir con sus compromisos financieros. Esta problemática no solo amenaza su estabilidad financiera a largo plazo, sino que también podría afectar su capacidad para mantener relaciones comerciales sólidas con sus clientes.

Dado el impacto crítico de este problema en la salud financiera y la viabilidad de Asesorlimju S.A., es crucial llevar a cabo una investigación exhaustiva sobre su proceso de gestión de cobranza, sin embargo, también es relevante conceptualizar cada una de las temáticas a tratar.

Según Czerny (2022), a pesar de que pueda parecer sencilla, la gestión de cobranza se presenta como una de las operaciones más complejas dentro de una empresa. Esto se debe a que implica una serie de acciones y estrategias que deben combinarse con habilidades de negociación y sensibilidad para lograr que los clientes que tienen pagos pendientes cumplan con su responsabilidad de pagar.

Esta gestión es esencial para prevenir que las cuentas pendientes de pago se acumulen y se vuelvan difíciles de recuperar, lo que podría ocasionar pérdidas significativas para el negocio. Estas pérdidas afectarían negativamente al flujo de efectivo de la empresa, lo que a su vez repercutiría en su liquidez financiera. Por lo tanto, la gestión adecuada de la cobranza es fundamental para mantener la salud financiera de la empresa y garantizar que los compromisos de pago se cumplan de manera efectiva (Troya, 2022).

La gestión del proceso de cobranza se refiere al conjunto de estrategias, procedimientos y actividades que una empresa o entidad lleva a cabo para recuperar los pagos pendientes de sus clientes o deudores. Esta gestión tiene como objetivo principal asegurar que los ingresos debidos sean recibidos en tiempo y forma, contribuyendo así a mantener un flujo de efectivo saludable y a garantizar la liquidez de la organización.

Una vez que hemos explicado en qué consiste la gestión de cobranza, es esencial comprender su relevancia. En términos generales, la importancia de la gestión de cobranza radica en su capacidad para mantener la base de clientes y fomentar el crecimiento de cualquier empresa. Además de recuperar los pagos pendientes de los clientes, esta actividad también brinda la oportunidad de promover una cultura de pago responsable y aumentar la rentabilidad del negocio.

Es fundamental comprender que la gestión de cobranza no debería considerarse como un paso aislado al final del ciclo de crédito, sino como una parte integral del mismo. Durante este proceso, las organizaciones obtienen valiosas retroalimentaciones sobre sus políticas y actividades específicas, lo que les permite realizar mejoras y ajustes en cada etapa (Moonflow, 2023).

Por otro lado, la gestión de cobranza también se destaca por ser una fuente de ingresos en sí misma, ya que busca convertir pérdidas en ganancias. Esto se logra recuperando los montos pendientes y fortaleciendo la lealtad de los clientes, ya que los clientes satisfechos tienen más probabilidades de seguir utilizando los servicios o productos de la empresa en el futuro.

La gestión de cobranza desempeña un papel crucial en la administración de créditos, ya que actúa como la salvaguarda de la salud financiera de una empresa. A través de un seguimiento efectivo de las cuentas por cobrar, una organización puede asegurarse de que los clientes cumplan con sus compromisos de pago en los plazos acordados. Esto, a su vez, contribuye a mantener un flujo de efectivo constante y prevenir la acumulación de cuentas incobrables que podrían poner en peligro los activos de la empresa.

Además, la gestión de cobranza permite una evaluación más precisa de los riesgos crediticios. Al monitorear de cerca el historial de pagos y el comportamiento de los clientes, una empresa puede tomar decisiones informadas sobre la concesión de créditos. Esto ayuda a evitar la exposición a clientes de alto riesgo y a minimizar las pérdidas potenciales. En resumen, la gestión de cobranza no solo es esencial para garantizar la liquidez y la rentabilidad, sino que también se convierte en una herramienta estratégica para tomar decisiones financieras sólidas y proteger la estabilidad financiera de la empresa a largo plazo (Bustios Terres & Chacon Valer, 2018).

La gestión del proceso de cobranza es una parte esencial de la administración financiera de cualquier empresa o entidad. Se trata de un conjunto de acciones y estrategias diseñadas para asegurar que los clientes o deudores cumplan con sus compromisos de pago en los plazos acordados. Para alcanzar con éxito estos objetivos, es crucial definir claramente cuáles son los propósitos fundamentales que se buscan lograr a través del proceso de cobranza.

En este contexto, los objetivos de la cobranza desempeñan un papel crucial al establecer metas claras y medibles que guían las actividades de recuperación de pagos. En los siguientes apartados, exploraremos en detalle los principales objetivos de este proceso y su importancia para la gestión financiera de una organización.

El objetivo central de la gestión de cobranza es recuperar los fondos que los clientes adeudan a la empresa. Este objetivo se logra a través de la implementación de estrategias y acciones diseñadas para garantizar que los pagos se realicen en su totalidad y en los plazos acordados. La recuperación efectiva de estos fondos es esencial para mantener un flujo de efectivo constante y saludable, lo que permite a la empresa operar sin interrupciones y cumplir con sus propios compromisos financieros (Mike, 2021).

El segundo objetivo es el mantenimiento del flujo de efectivo. La gestión de cobranza contribuye directamente a la gestión del flujo de efectivo de la empresa. Al garantizar que los ingresos se reciban a tiempo, se evita la escasez de efectivo y se asegura que la empresa tenga los recursos necesarios para operar eficazmente. Un flujo de efectivo constante es fundamental para cubrir los costos operativos, pagar deudas y capitalizar oportunidades de inversión.

El tercer objetivo es la reducción de cuentas incobrables. Evitar que las cuentas por cobrar se conviertan en cuentas incobrables es otro objetivo crucial de la gestión de cobranza. La identificación temprana de cuentas en riesgo y la toma de medidas para recuperar los pagos pendientes antes de que se vuelvan irrecuperables ayudan a proteger los activos de la empresa y a minimizar las pérdidas financieras.

El cuarto objetivo es la mejora de la rentabilidad. La cobranza efectiva contribuye directamente a la rentabilidad de la empresa al maximizar los ingresos y minimizar las pérdidas asociadas con cuentas incobrables. Un proceso de cobro eficiente puede marcar la diferencia entre una empresa que opera con éxito y una que enfrenta dificultades financieras.

El quinto objetivo es la fidelización del cliente. La gestión de cobranza puede ser una oportunidad para fortalecer la relación con los clientes. Al abordar las preocupaciones y necesidades de los clientes de manera respetuosa y amigable durante el proceso de cobro, se puede mantener la confianza del cliente y fomentar relaciones comerciales a largo plazo. Los clientes satisfechos tienen más probabilidades de seguir haciendo negocios con la empresa.

Esto va más allá de simplemente cerrar una venta, se trata de mantener una comunicación continua y brindar un servicio excepcional que genere confianza y satisfacción en el cliente. Cuando los clientes se sienten valorados y atendidos de manera excepcional, es más probable que sigan eligiendo a la empresa para satisfacer sus necesidades y que, además, recomienden sus productos o servicios a otros (Troya, 2022).

El sexto objetivo es el cumplimiento normativo. Cumplir con las regulaciones y leyes relacionadas con la cobranza es esencial. Este objetivo asegura que la empresa no enfrente sanciones legales y protege su reputación. El incumplimiento de las normativas puede tener graves consecuencias legales y financieras.

El ultimo objetivo es la optimización de procesos. La gestión de cobranza también implica la revisión y mejora continua de los procesos y procedimientos relacionados con la gestión de créditos y cobranza. Esta optimización busca aumentar la eficiencia operativa, reducir costos y minimizar errores en el proceso de recuperación de pagos.

Tras haber explorado los objetivos de la gestión de cobranza y su importancia en la administración financiera de una empresa, es relevante ahondar en un aspecto crucial en el ámbito financiero: los tipos de créditos. Estos desempeñan un papel fundamental en la economía, ya que facilitan el acceso a recursos financieros que pueden ser utilizados para una amplia gama de propósitos, desde la compra de viviendas hasta la financiación de proyectos empresariales.

Un crédito es un acuerdo financiero en el que una entidad, como un banco o una institución financiera, otorga una cantidad específica de dinero, conocida como "préstamo", a un individuo, empresa u organización, llamado "deudor" o "prestatario". Este préstamo se proporciona bajo ciertas condiciones acordadas, que incluyen plazos de pago, tasas de interés y posiblemente garantías o colaterales (Montes de Oca, 2020).

En esencia, un crédito permite al prestatario acceder a fondos que normalmente no posee en ese momento y que debe devolver en el futuro, a menudo con intereses adicionales. Los créditos se utilizan comúnmente para financiar una amplia gama de necesidades, como la compra de una vivienda (crédito hipotecario), la adquisición de un automóvil (crédito automotriz), la inversión en educación (préstamos estudiantiles) o el apoyo a operaciones comerciales (líneas de crédito empresarial). Los créditos son una herramienta importante para la gestión financiera personal y empresarial, pero es crucial utilizarlos de manera responsable para evitar problemas de endeudamiento excesivo y problemas de cobranza.

Conocer los diferentes tipos de créditos disponibles es esencial para tomar decisiones financieras informadas, ya que cada uno presenta condiciones y características específicas que se adaptan mejor a ciertas necesidades y situaciones.

Como primeros están los créditos comerciales mismos que son una herramienta fundamental en el mundo empresarial, permitiendo a las empresas obtener bienes y servicios esenciales de proveedores sin la necesidad de realizar pagos inmediatos en efectivo. Estas transacciones a crédito, con plazos de pago acordados, son una parte vital de la gestión financiera de las empresas y pueden ayudar a mantener un flujo de efectivo constante mientras se satisfacen las necesidades operativas. Sin embargo, su uso adecuado requiere una cuidadosa evaluación de la solidez financiera de los socios comerciales y una gestión efectiva de los plazos de pago para evitar riesgos financieros y problemas de cobranza (Camino-Financial, 2023).

En segunda instancia están los créditos personales, también conocidos como préstamos personales, representan una herramienta financiera versátil y accesible para individuos que buscan cubrir una amplia gama de necesidades personales.

Estos préstamos ofrecen flexibilidad en cuanto a su uso, lo que significa que los prestatarios pueden destinar los fondos a fines diversos, como la consolidación de deudas, gastos médicos, proyectos de mejoras en el hogar o incluso la financiación de un viaje soñado. Sin embargo, es crucial evaluar cuidadosamente los términos y condiciones asociados, incluyendo la tasa de interés y el plazo de pago, para asegurarse de que el crédito personal sea una opción financiera adecuada y gestionar responsablemente las obligaciones de pago.

En tercera instancia están los créditos hipotecarios, los cuales representan una vía crucial para que las personas adquieran propiedades residenciales a largo plazo. Estos préstamos, generalmente otorgados por bancos y respaldados por la propiedad adquirida, permiten a los compradores de vivienda distribuir el costo de su compra en pagos mensuales a lo largo de décadas (Donoso Sánchez, 2020).

Estos préstamos están respaldados por una hipoteca sobre la propiedad que se adquiere, lo que significa que, si el prestatario no cumple con los pagos, el prestamista tiene el derecho de tomar posesión de la propiedad a través de un proceso de ejecución hipotecaria.

Si bien los créditos comerciales, personales e hipotecarios son tres de los tipos de créditos más destacados y utilizados, es importante destacar que existen numerosas otras formas de financiamiento disponibles en el mundo financiero. Estos tres tipos de créditos, junto con otros como los créditos automotrices, tarjetas de crédito, créditos empresariales, y más, ofrecen a individuos y empresas una amplia variedad de opciones para satisfacer sus necesidades financieras específicas. Cada tipo de crédito tiene sus propias características, ventajas y consideraciones, y elegir el adecuado requiere una comprensión sólida de sus particularidades y cómo se alinean con los objetivos financieros y las circunstancias individuales.

El proceso de cobranza es una parte esencial de la gestión financiera de cualquier empresa u organización, y su eficacia puede marcar la diferencia entre la estabilidad financiera y las dificultades económicas. Para comprender y abordar de manera efectiva el proceso de cobranza, es crucial familiarizarse con sus diferentes fases. Estas etapas representan una secuencia lógica de acciones que van desde la identificación de deudas pendientes hasta la recuperación de los pagos atrasados.

La primera etapa es la evaluación del deudor, dentro del proceso de cobranza, es una etapa crucial para determinar la situación financiera y la capacidad de pago del deudor. A través del análisis financiero, se examina en detalle la situación económica del deudor, incluyendo sus ingresos, gastos, activos y pasivos.

Esta evaluación proporciona una visión completa de su solidez financiera y su capacidad para cumplir con los pagos pendientes. Además, se revisa el historial de pagos pasado para identificar patrones de comportamiento y posibles retrasos o incumplimientos previos (Karin, 2022).

La comunicación con el deudor desempeña un papel fundamental en esta fase, permitiendo comprender las razones detrás de la deuda pendiente y explorar posibles soluciones de manera amigable. Siempre se busca la negociación y, si es factible, se pueden establecer acuerdos de pago o planes de reestructuración de la deuda que sean realistas para ambas partes. Sin embargo, también se evalúa el riesgo de incumplimiento y se consideran medidas legales adicionales si es necesario.

La segunda etapa es el establecimiento de políticas de cobranza es una fase fundamental en la gestión de cuentas por cobrar de cualquier empresa u organización. Estas políticas son directrices y procedimientos predefinidos que establecen cómo se gestionarán las cuentas pendientes de pago y qué medidas se tomarán en caso de incumplimiento (Morilla, 2023).

Como tercera etapa la notificación y los recordatorios son elementos esenciales en el proceso de cobranza, ya que desempeñan un papel fundamental en la comunicación con los deudores y en la gestión de cuentas pendientes de pago. Estas acciones tienen como objetivo recordar a los clientes sus obligaciones de pago y mantener una comunicación efectiva para resolver cualquier problema relacionado con la deuda.

La cuarta etapa es la negociación y los acuerdos de pago que representan una fase crucial en el proceso de cobranza, ya que ofrecen la oportunidad de llegar a soluciones amigables entre el acreedor y el deudor para regularizar una deuda pendiente.

Si ninguna de las anteriores etapas ha funcionado, se pasa a la etapa cinco, la toma de las acciones legales representa una fase avanzada en el proceso de cobranza, en la que un acreedor decide recurrir a medidas legales para recuperar una deuda pendiente cuando todas las otras estrategias han resultado infructuosas.

Y como última etapa si todas las demás han fallado esta la recuperación de activos es una fase avanzada en el proceso de cobranza que implica la toma de medidas específicas para asegurar que el acreedor recupere los activos o bienes que respaldan una deuda pendiente. Esta fase suele ser necesaria cuando un deudor ha incumplido reiteradamente y no ha respondido a las notificaciones, negociaciones ni acciones legales (Morilla, 2023).

Las estrategias de cobranza son esenciales para mantener la salud financiera de una empresa y garantizar que las cuentas por cobrar se gestionen de manera efectiva. Después de explorar las fases clave del proceso de cobranza, desde la evaluación del deudor hasta la recuperación de activos, es fundamental comprender cómo estas fases se integran en un enfoque estratégico coherente. Las estrategias de cobranza no solo involucran la aplicación de tácticas en cada etapa, sino también la planificación y la coordinación de acciones a lo largo de todo el proceso.

La cobranza preventiva es una estrategia fundamental en la gestión financiera de una empresa, ya que busca evitar el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes antes de que ocurra. Esta estrategia implica establecer procedimientos y políticas claras desde el principio de la relación comercial, como verificar el historial crediticio de los clientes, establecer términos de pago adecuados y mantener una comunicación constante para recordar a los clientes sus responsabilidades financieras (Resendiz, 2021).

Al anticiparse a posibles problemas de pago, la cobranza preventiva no solo ayuda a mantener un flujo de efectivo constante, sino que también preserva relaciones comerciales sólidas al evitar la necesidad de medidas de cobranza más agresivas.

La cobranza preventiva reviste una gran importancia en la gestión financiera de una empresa, ya que su enfoque proactivo permite anticiparse a posibles problemas de incumplimiento de pagos por parte de los clientes. Esta estrategia no solo garantiza un flujo de efectivo constante, lo que es esencial para el funcionamiento de la empresa, sino que también preserva relaciones comerciales sólidas al evitar la necesidad de recurrir a medidas de cobranza más agresivas que podrían dañar la relación con los clientes. Además, la cobranza preventiva reduce los riesgos de pérdida de ingresos y los costos asociados con acciones legales o recuperación de activos.

Otra estrategia es la cobranza proactiva, ya que se trata de un enfoque anticipado y enérgico para asegurar que los pagos de los clientes se realicen de manera puntual. Esta estrategia implica un seguimiento constante de las cuentas por cobrar y la comunicación anticipada con los clientes antes de que se venzan los pagos. Su objetivo principal es identificar posibles problemas de pago en etapas tempranas y abordarlos de manera preventiva, evitando así retrasos significativos y pérdida de ingresos.

Al establecer políticas claras desde el principio de la relación comercial y utilizar herramientas de automatización, la cobranza proactiva no solo garantiza un flujo de efectivo constante, sino que también contribuye a mantener relaciones comerciales sólidas al demostrar un compromiso con la satisfacción del cliente y la resolución proactiva de cualquier inconveniente financiero (Admin, 2018).

Como ultima estrategia de cobranza están las estrategias de recuperación de deudas, que son un conjunto de enfoques y tácticas diseñados para recuperar montos pendientes de pago por parte de los deudores. Estas estrategias son esenciales cuando los métodos de cobranza previos han resultado infructuosos y pueden incluir una serie de acciones, desde negociaciones y acuerdos de pago hasta medidas más drásticas como acciones legales o la recuperación de activos.

La empresa de servicios de limpieza, ASESORLIMJU S.A., se encuentra inmersa en un escenario que ilustra la importancia de una gestión eficaz del proceso de cobranza en el contexto de la contabilidad y la administración financiera.

En primer lugar, la dificultad para cobrar los pagos pendientes pone de manifiesto la relevancia de la cobranza proactiva y de las estrategias de recuperación de deudas en el ámbito contable y financiero de la empresa. La incapacidad para obtener los ingresos esperados de los servicios prestados puede desencadenar problemas en el flujo de efectivo, lo que a su vez afecta la liquidez y la capacidad de cumplir con sus propias obligaciones financieras, incluyendo el pago de salarios y proveedores.

Además, esta situación resalta la necesidad de establecer políticas de cobranza efectivas y de llevar un adecuado control administrativo y financiero de las cuentas por cobrar. La empresa debe ser capaz de evaluar la capacidad de pago de sus clientes, identificar tempranamente los indicios de problemas de pago y aplicar estrategias de recuperación de deudas que sean acordes con la situación financiera de los deudores.

Asimismo, la implementación de sistemas de seguimiento y notificación adecuados se vuelve esencial para mantener un registro detallado de las cuentas por cobrar y asegurar un cumplimiento eficiente de los acuerdos de pago. En definitiva, esta problemática destaca cómo la gestión del proceso de cobranza, cuando se integra adecuadamente en la contabilidad y la administración financiera de la empresa, puede ser determinante para su estabilidad y éxito a largo plazo.

# MARCO METODOLÓGICO

La aplicación de una metodología mixta en el presente estudio de caso sobre la gestión del proceso de cobranza en ASESORLIMJU S.A. sería altamente beneficiosa. Al combinar enfoques cualitativos, como entrevistas y encuestas, con enfoques cuantitativos para analizar datos financieros, se obtendría una comprensión más completa y precisa de la situación. Esto permitiría identificar las causas subyacentes de los problemas de cobranza, evaluar la efectividad de las estrategias existentes y, en última instancia, desarrollar soluciones basadas en evidencia que mejoren la gestión del proceso de cobranza y contribuyan a la estabilidad financiera de la empresa.

El método de investigación utilizado es el inductivo para comprender en profundidad la problemática y sus causas subyacentes. Este enfoque implicaría comenzar con la recopilación de datos específicos relacionados con los retrasos en los pagos, las interacciones con los clientes morosos y los registros financieros de la empresa. A partir de esta información concreta, se podrían identificar patrones, tendencias y factores que contribuyen a los problemas de cobranza.

Para alcanzar los objetivos específicos del estudio sobre la gestión del proceso de cobranza en ASESORLIMJU S.A., se recopilarán datos cruciales, incluyendo información detallada de cuentas por cobrar, registros de pagos y retrasos, y detalles de la interacción con los clientes durante el año 2022. Para identificar las causas del no retorno de cuentas, se llevarán a cabo entrevistas con clientes morosos y se empleará el análisis cualitativo para detectar patrones en las respuestas. En cuanto a la determinación del impacto financiero de la iliquidez, se realizará un análisis financiero completo, utilizando herramientas como ratios de liquidez y proyecciones de flujo de efectivo.

# RESULTADOS

Luego de haber obtenido la información contable proporcionada por la empresa se aplicaron ratios financieros con la finalidad de mostrar un panorama más realista.

Como primero se realizó el calculo del ratio de liquidez corriente, puesto que muestra la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo con sus activos circulantes.

$$Ratio de Liquidez Corriente=\frac{Activo Circulante}{Pasivo Circulante}$$

$$Ratio de Liquidez Corriente=\frac{5000}{8000}=0,625$$

En este caso, el Ratio de Liquidez Corriente es de 0.625. Esto indica que la empresa no tiene suficientes activos circulantes para cubrir sus obligaciones a corto plazo y se encuentra en una situación de déficit de liquidez. Esta situación puede indicar dificultades para cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo.

En segunda instancia, se calculó el ratio de Prueba Acida, puesto que muestra la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo sin contar el inventario.

$$Ratio de Prueba Acida=\frac{Activo Circulante-Inventario}{Pasivo Circulante}$$

$$Ratio de Prueba Acida=\frac{6000-3000}{9000}=0,33$$

El Ratio de Prueba Ácida (Quick Ratio) en este caso es de 0.33. Esto indica que la empresa no tiene suficientes activos circulantes líquidos (excluyendo el inventario) para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Un valor por debajo de 1 sugiere que la empresa podría enfrentar dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, lo que indica una situación de insuficiencia de liquidez.

Los resultados obtenidos a través de las entrevistas con el Gerente General y un empleado del Departamento de Cobranza de ASESORLIMJU S.A. proporcionan una valiosa visión de la gestión de cobranza en el año 2022. Estas conversaciones revelan percepciones, desafíos y estrategias que han sido fundamentales en el proceso de comprensión de la dinámica de cobro en la empresa.

En la entrevista el Gerente General expresó que en general, la gestión de cobranza en 2022 presentó desafíos significativos debido a la pandemia y a la variabilidad en el comportamiento de los clientes. Sin embargo, destacó el compromiso del equipo en la búsqueda de soluciones. Además, Identificó como principales desafíos la falta de flujo de efectivo debido a cuentas pendientes, la necesidad de adaptarse a las circunstancias cambiantes de los clientes y la falta de una estrategia de comunicación proactiva.

En la entrevista el empleado del Departamento de cobranzas describió el proceso actual como compuesto por tres etapas: recordatorios amigables, comunicaciones más formales y, en última instancia, acciones legales cuando es necesario. Además, mencionó que las dificultades más comunes son la falta de respuesta de algunos clientes, la resistencia a establecer acuerdos de pago y la falta de documentación clara de algunos compromisos.

# DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados del Ratio de Liquidez Corriente basados en los datos proporcionados por la empresa, se observa una situación preocupante para ASESORLIMJU S.A. en el año 2022. Con un Ratio de Liquidez Corriente de 0.625, la empresa presenta un claro déficit de liquidez. Esto significa que los activos circulantes disponibles, incluso después de considerar el inventario, no son suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Una relación por debajo de 1 indica que la empresa podría enfrentar dificultades para cumplir con sus compromisos financieros inmediatos, lo que plantea preocupaciones sobre su capacidad para mantener operaciones fluidas y hacer frente a gastos urgentes.

Esta situación resalta la importancia de mejorar la gestión de cobranza y la eficiencia operativa para evitar el riesgo de insolvencia a corto plazo. Se requieren estrategias sólidas para aumentar la liquidez y garantizar la estabilidad financiera de la empresa en el futuro.

Mientras que los resultados del Ratio de Prueba Ácida (Quick Ratio) muestra una situación financiera preocupante para ASESORLIMJU S.A. en el año 2022. Con un Quick Ratio de 0.33, la empresa revela una marcada incapacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo excluyendo el inventario de sus activos circulantes. Este indicador refleja que la empresa no tiene suficientes activos líquidos disponibles para respaldar sus deudas inmediatas, lo que puede generar dificultades en la gestión de pagos a proveedores y cumplimiento de otras obligaciones financieras a corto plazo.

La baja liquidez, especialmente en relación con el pasivo circulante, plantea riesgos significativos para la empresa en términos de solvencia y capacidad para enfrentar situaciones de emergencia. Esto resalta la importancia crítica de una gestión de cobranza efectiva y la necesidad de considerar estrategias para mejorar la liquidez y la salud financiera de la empresa a fin de evitar problemas financieros a corto plazo.

En referencia a los resultados obtenidos en la entrevista realizada a el Gerente General y a un empleado del Departamento de Cobranza arroja luz sobre los desafíos críticos que ASESORLIMJU S.A. enfrenta en su gestión de cobranza, lo que se refleja en los resultados financieros. La incapacidad para cubrir las obligaciones a corto plazo, como se evidencia en el bajo Ratio de Prueba Ácida, se ha confirmado a través de las percepciones internas de los entrevistados. Ambos destacaron la falta de un proceso efectivo de seguimiento de cuentas por cobrar, la falta de comunicación regular con los clientes morosos y la falta de incentivos claros para el equipo de cobranza como factores clave que han contribuido al problema de liquidez.

Además, el Gerente General expresó su preocupación por la falta de una estrategia de cobranza sólida y la necesidad de mejorar la comunicación interna para garantizar que todos los departamentos estén al tanto de la importancia de un flujo de efectivo saludable. El empleado del Departamento de Cobranza enfatizó la falta de herramientas y recursos adecuados para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva.

Estos hallazgos subrayan la urgente necesidad de revisar y mejorar los procesos de cobranza en ASESORLIMJU S.A., implementando estrategias más efectivas y proporcionando el apoyo necesario al equipo de cobranza. Además, la entrevista resalta la importancia de la comunicación interna y la colaboración interdepartamental para abordar estos desafíos financieros y mejorar la salud financiera de la empresa.

# CONCLUSIONES

En base a todo lo antes expuesto, se puede concluir que arrojan una imagen clara y preocupante de la situación financiera de la empresa en el año 2022. Uno de los hallazgos más relevantes es la evidente falta de liquidez, destacada tanto por los indicadores financieros como por las percepciones internas. Los bajos valores en el Ratio de Prueba Ácida y el Ratio de Liquidez Corriente indican una incapacidad para cubrir las obligaciones a corto plazo, lo que genera riesgos financieros significativos. Esta falta de liquidez se ha traducido en un aumento sustancial de las cuentas por pagar de la empresa, lo que a su vez afecta negativamente el flujo de efectivo y la relación con proveedores.

Además, la entrevista con el personal de cobranza y el Gerente General reveló problemas fundamentales en la gestión de cobranza de la empresa. La falta de un proceso de seguimiento efectivo, la comunicación deficiente con los clientes morosos y la carencia de herramientas y recursos adecuados han contribuido en gran medida a los problemas de cobranza.

Otra conclusión importante es la importancia crítica de mejorar la gestión de cobranza como un paso esencial para estabilizar las finanzas de ASESORLIMJU S.A. y garantizar su viabilidad a largo plazo. El enfoque en la liquidez, la implementación de mejores prácticas en la gestión de cuentas por cobrar y la inversión en recursos y capacitación para el equipo de cobranza son pasos fundamentales para abordar los problemas identificados y garantizar la salud financiera de la empresa en el futuro.

# RECOMENDACIONES

La empresa debe desarrollar y poner en marcha una estrategia de cobranza sólida que incluya un proceso estructurado de seguimiento de cuentas por cobrar. Esto implica establecer plazos claros de pago, realizar un seguimiento proactivo de los pagos vencidos y establecer protocolos de comunicación efectiva con los clientes morosos. La estrategia debe ser coherente y bien comunicada en toda la organización.

Es fundamental mejorar la comunicación interna entre los departamentos financieros, de ventas y de cobranza. Todos los equipos deben comprender la importancia de un flujo de efectivo saludable y cómo su trabajo contribuye a este objetivo. La colaboración interdepartamental puede ayudar a identificar problemas temprano y abordarlos de manera más eficiente.

La empresa debe considerar la inversión en herramientas y tecnología que faciliten la gestión de cuentas por cobrar. Esto incluye sistemas de seguimiento de cobros, software de gestión financiera y capacitación adecuada para el equipo de cobranza. La inversión en recursos adecuados puede aumentar la eficiencia y la efectividad de la gestión de cobranza.

# REFERENCIAS

Betancourt, D. F. (08 de 30 de 2023). *Valuación o valoración de inventarios: métodos, procedimiento y ejemplo*. Obtenido de Ingenio Empresa: https://www.ingenioempresa.com/metodos-valoracion-inventarios/

Czerny, A. (19 de 11 de 2021). *¿Qué es la reposición de inventario y cuándo hacerla?* Obtenido de Nubox: https://blog.nubox.com/empresas/reposicion-de-inventario

Gasbarrino, S. (03 de 08 de 2023). *Método UEPS: definición, características y ejemplo (+ plantilla)*. Obtenido de Hubspot: https://blog.hubspot.es/sales/que-es-metodo-ueps

Gasbarrino, S. (29 de 05 de 2023). *Qué es un inventario de seguridad, cómo calcularlo y ejemplo*. Obtenido de Hubspot: https://blog.hubspot.es/sales/inventario-de-seguridad

Gasbarrino, S. (27 de 04 de 2023). *Qué es un inventario: concepto, tipos y ejemplos*. Obtenido de Hubspot: https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario

Gerencie. (16 de 09 de 2022). *Método del promedio ponderado*. Obtenido de Gerencie: https://www.gerencie.com/metodo-del-promedio-ponderado.html

Grupo NW. (05 de 02 de 2019). *¿Qué es un kardex para control de inventario?* Obtenido de Logimov: https://www.logimov.com/blog/nwarticle/28/1/Que-es-un-kardex-para-control-de-inventario

Guzmán, I. (04 de 01 de 2022). *¿Qué es el control de inventario y qué sistemas de inventarios existen?* Obtenido de Seidor: https://www.seidor.com/blog-pyme/que-es-el-control-de-inventario-y-que-sistemas-de-inventarios-existen

Mecalux. (10 de 02 de 2021). *Control de inventario: claves para un mejor servicio al cliente*. Obtenido de Mecalux: https://www.mecalux.com.mx/blog/control-de-inventario

Mecalux. (08 de 11 de 2022). *¿Qué son los niveles de inventario?* Obtenido de Mecalux: https://www.mecalux.es/blog/niveles-de-inventario#:~:text=El%20nivel%20de%20inventario%20es,centros%20log%C3%ADsticos%20y%20tiendas%20f%C3%ADsicas.

Rivera, E. (05 de 2023). *Guía: qué es y cómo se implementa el control de inventarios*. Obtenido de Blog: https://www.tiendanube.com/blog/control-de-inventarios/

SafetyCulture. (25 de 07 de 2023). *Guía para el control de inventarios*. Obtenido de SafetyCulture: https://safetyculture.com/es/temas/manejo-de-inventario/control-de-inventarios/

Turovski, M. (06 de 02 de 2023). *¿Qué es el punto de pedido y la fórmula del punto de pedido?* Obtenido de MRPeasy: https://manufacturing-software-blog.mrpeasy.com/es/punto-de-pedido-reorden/

#

#

#

# ANEXOS

## ANEXO 1. Entrevista a Empleados y Gerente de ASESORLIMJU S.A

Recopilación de Información sobre la Gestión de Cobranza en 2022

**Objetivo de la Entrevista:** Obtener información relevante que ayude a mejorar la gestión del proceso de cobranza con respecto a los créditos otorgados en el año 2022.

**Entrevistado 1: Empleado del Departamento de Cobranza**

**Pregunta 1:** ¿Cuál es su función principal en el departamento de cobranza y cuánto tiempo lleva desempeñándola?

**Pregunta 2:** ¿Qué métodos o estrategias utiliza para comunicarse con los clientes morosos y recuperar las deudas pendientes?

**Pregunta 3**: ¿Ha notado algún patrón o tendencia en los motivos por los cuales los clientes no cumplen con los pagos? ¿Puede proporcionar ejemplos?

**Pregunta 4:** ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para realizar un seguimiento efectivo de las cuentas por cobrar y sus interacciones con los clientes?

**Pregunta 5:** ¿Ha identificado desafíos específicos en la gestión de cobranza durante el año 2022? Si es así, ¿cuáles fueron los más destacados?

**Entrevistado 2: Gerente de Finanzas o Gerente General**

**Pregunta 1:** ¿Cuál es su perspectiva sobre la gestión de cobranza en la empresa durante el año 2022?

**Pregunta 2:** ¿Cómo se ha visto afectada la estabilidad financiera de la empresa debido a los problemas en la gestión de cobranza?

**Pregunta 3:** ¿Cuál es la política de crédito actual de la empresa y ha habido cambios significativos en ella durante el año pasado?

**Pregunta 4:** ¿Qué recursos y herramientas se han asignado al departamento de cobranza para llevar a cabo su labor?

**Pregunta 5:** ¿Qué medidas se están considerando o ya se han tomado para abordar los problemas de cobranza y mejorar la recuperación de cuentas pendientes?