UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LA ESTRATEGIA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LAS VENTAS DEL SECTOR FERRETERO INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas.

AUTORES:

ACOSTA ORTIZ TATIANA

BAZURTO GOMEZ MILEXY

TUTORA:

ROSA MARIA BENITES MEDINA

Guayaquil-Ecuador

2024

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Tatiana Anabell Acosta Ortiz con documento de identificación N°0951580133 y Milexy Maholy Bazurto Gómez con documento de identificación N°0952213726; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 11 de marzo de 2024

Atentamente,

Tatiana Anabell Acosta Ortiz
0951580133

Milexy Maholy Bazurto Gómez
0952213726

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Tatiana Anabell Acosta Ortiz con documento de identificación No. 0951580133 y Milexy Maholy Bazurto Gómez con documento de identificación No. 0952213726, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Artículo Académico: Análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciados en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 11 de marzo del 2024

Atentamente,

Tatiana Anabell Acosta Ortiz
0951580133

Milexy Maholy Bazurto Gómez
0952213726

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Rosa Benites Medina con documento de identificación N° 0914881248, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: "Análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil", realizado por Milexy Maholy Bazurto Gómez con documento de identificación N° 0952213726 y por Tatiana Anabell Acosta Ortiz con documento de identificación N° 0951580133, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 5 de Marzo del año 2024

Atentamente,

MBA. Rosa Benites Medina

0914881248

Análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil

Analysis of the credit and collection strategy in the sales of the industrial ironmongery sector in the city of Guayaquil.

Resumen

El sector ferretero enfrenta desafíos para equilibrar la competitividad en las condiciones de crédito y mitigar los riesgos de incumplimiento, mientras que, la gestión de cobranzas debe adaptarse a las capacidades financieras de cada cliente mediante sistemas y procesos flexibles. El objetivo del estudio fue analizar la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil. Se utilizó un alcance descriptivo, diseño no experimental, enfoque mixto, método deductivo e inductivo, empleando entrevistas, encuestas y análisis de los estados financieros. Los resultados demostraron que la implementación de plataformas digitales, sistemas automatizados para agilizar la gestión y la mejora de la comunicación son aspectos que pueden mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de créditos y cobranzas. Por otro lado, el 38,4% indicó que revisan los plazos de pago de los clientes semanalmente y el 42,2% cuenta con un equipo especializado para la gestión de cobranzas. A través del análisis de la cartera, se identificó que los días de cobro de este sector aumentaron a 176.16 en el último año de análisis, afectando la liquidez y la rentabilidad de las empresas del sector. Se concluye que el incremento de los días de cobro demanda el desarrollo de una estrategia de crédito y cobranzas en el sector ferretero para mejorar este panorama.

Palabras clave

Análisis, estrategia, crédito, cobranzas, ventas, cuentas por cobrar, análisis financiero, sector industrial

Abstract

The hardware sector faces challenges to balance competitiveness in credit conditions and mitigate default risks, while collection management must adapt to the financial capabilities of each client through flexible systems and processes. The objective of the study was to analyze the credit and collection strategy in sales of the industrial hardware sector of the city of Guayaquil. A descriptive scope, non-experimental design, mixed approach, deductive and inductive method was used, using interviews, surveys and analysis of financial statements. The results showed that the implementation of digital platforms, automated systems to streamline management and improved communication are aspects that can improve the efficiency and effectiveness of credit and collection processes. On the other hand, 38.4% indicated that they review clients' payment terms weekly and 42.2% have a specialized team

for collection management. Through the analysis of the portfolio, it was identified that the collection days of this sector increased to 176.16 in the last year of analysis, affecting the liquidity and profitability of companies in the sector. It is concluded that the increase in collection days demands the development of a credit and collections strategy in the hardware sector to improve this panorama.

Keywords

Analysis, strategy, credit, collections, sales, accounts receivable, financial analysis, industrial sector

1. Introducción

Según la industria ferretera en Ecuador ha experimentado un crecimiento significativo desde 2016, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) identificó a 7.168 locales ferreteros en el país. Esta cifra ha aumentado considerablemente, en 2019 el Servicio de Rentas Internas (SRI) indicó la existencia de 25.358 empresas dedicadas a actividades de ferretería a nivel nacional, principalmente ubicadas en Pichincha, Guayas, Manabí, Azuay, El Oro y Tungurahua (Armijos, 2023). En el año 2022, las estadísticas del INEC mostraron que existen 21,398 empresas bajo el código CIUU 4.0 de G4752 que corresponde a venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados, siendo Pichincha la provincia donde predomina con 5,404 establecimientos, seguido de Guayas con 4,154, Azuay con 1,443 y Manabí con 1,367 (INEC, 2023a). Asimismo, las ventas totales de este segmento registraron una facturación de $ 2´501,531, siendo superior al obtenido en 2021 que fue de 2´423,716 lo que representó un aumento del 3.21% (INEC, 2023b).

En la escala nacional, el sector ferretero se caracteriza por la comercialización de productos y herramientas utilizados en la construcción, mantenimiento y reparación de infraestructuras industriales y residenciales (Macías, González y León, 2022). En este contexto, es común que las transacciones involucren compras al por mayor, ya que las empresas y profesionales de la construcción suelen adquirir grandes cantidades de productos, esto puede generar la necesidad de ofrecer líneas de crédito para facilitar la compra y fomentar relaciones comerciales a largo plazo (Nieto, Caminos y Guevara, 2022).

Para Singla y Prakash (2023), uno de los desafíos principales del sector radica en el equilibrio entre ofrecer condiciones de crédito competitivas para atraer clientes y mitigar los riesgos asociados con posibles incumplimientos de pago, la variabilidad en la demanda y la sensibilidad del sector a cambios económicos pueden generar dificultades en la predicción de flujos de efectivo, lo que complica la gestión eficiente de cuentas por cobrar. Del mismo modo, la gestión de cobranzas se ve desafiada por la necesidad de personalizar las estrategias según las características y capacidades financieras de cada cliente, lo que requiere sistemas flexibles y procesos adaptativos (Patel, Bachwani y Malek, 2023). Ante esta situación, la competencia arraigada en el

mercado también presiona a las empresas para ofrecer plazos de pago más extendidos, aumentando así el riesgo de morosidad, por ende, la introducción de tecnologías y sistemas de gestión de créditos y cobranzas pueden ser vistas como un desafío adicional, ya que la transición a nuevas plataformas requiere inversión en capacitación y recursos (Zimon y Dankiewicz, 2020).

Este estudio busca abordar comprehensivamente la dinámica de créditos y cobranzas en el ámbito ferretero, con la intención de proporcionar recomendaciones fundamentadas para fortalecer y optimizar estas prácticas, contribuyendo así al desarrollo comercial en la ciudad, por este motivo la pregunta de investigación se formuló en ¿Cómo incide una eficiente estrategia de cobros y créditos, en las ventas del sector ferretero industrial de la zona norte de Guayaquil?

La actual investigación tiene como objetivo analizar la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil. Con este propósito, se han delineado objetivos específicos que abarcan: diagnosticar el estado actual que presentan las estrategias de crédito y cobranzas en el sector industrial de la ciudad de Guayaquil; identificar los elementos de las estrategias de crédito y cobranzas que inciden en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil; y proponer estrategias de crédito y cobranzas para mejorar las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil.

2. Marco teórico

2.2.1. Estrategias de crédito y cobranzas

La estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial implica una cuidadosa gestión de varios aspectos financieros. En este caso, la línea de crédito señala el monto máximo de fondos que una empresa está dispuesta a otorgar a un cliente, definir adecuadamente la línea de crédito es crucial para equilibrar la satisfacción del cliente y la gestión de riesgos crediticios. Para liquidar una deuda, los plazos de pago pueden variar desde términos netos de pago inmediato hasta plazos más extendidos, como 30, 60 o 90 días, la elección de plazos de pago adecuados impacta en la liquidez de la empresa y la satisfacción del cliente (Greenwald, Krainer, y Pascal, 2020).

Cuando se otorgan líneas de crédito y se establecen plazos de pago, se generan cuentas por cobrar representando a las cantidades pendientes de pago. La estrategia aquí consiste en equilibrar la flexibilidad en la concesión de créditos para fomentar las ventas, con la necesidad de asegurar que los pagos se realicen de manera oportuna, esto conlleva a incorporar recordatorios de pago, políticas de descuentos por pagos anticipados o la implementación de sistemas de seguimiento automatizado (Susanto y Meiryani, 2019).

En la administración financiera de cualquier empresa, un concepto fundamental es el capital de trabajo, que hace referencia a los recursos empleados para financiar las operaciones diarias, abarcando el efectivo, las cuentas por cobrar y los inventarios. La fórmula básica del capital de trabajo es: Activos Circulantes - Pasivos Circulantes, cuyo resultado al ser capital de trabajo positivo, significa que la empresa tiene suficientes activos circulantes para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Por el contrario, un capital de trabajo negativo indica que la empresa podría tener dificultades para cumplir con sus obligaciones inmediatas. (Sarduy & Intriago, 2022). Es esencial supervisar de manera constante las cuentas a corto plazo debido a la variación constante del valor de las partidas circulantes. La eficiente operación de la organización depende de esta supervisión. La fuente de liquidez que representa el capital de trabajo es crucial para llevar a cabo diversas actividades económicas que generan efectivo (Angulo, Delgado, & Álvarez, 2023).

El crédito es una herramienta financiera que permite a las personas y empresas obtener fondos prestados para diversas necesidades, siendo los más comunes los préstamos personales, las tarjetas de crédito, los préstamos hipotecarios, líneas de crédito, crédito comercial, préstamos para estudiantes y financiamiento de equipos. El crédito personal es solicitado para diversos propósitos personales, como la compra de automóviles, la educación o gastos imprevistos, y por lo general, tienen plazos fijos y tasas de interés (Santander Consumer Finance S.A., 2022). Las tarjetas de crédito permiten a los titulares realizar compras hasta cierto límite establecido por el emisor, siendo los titulares quiénes deben pagar el saldo total o al menos un pago mínimo al final del ciclo de facturación (Banco Pichincha, 2021). Los préstamos hipotecarios se utilizan para comprar bienes raíces, donde la propiedad adquirida sirve como garantía y, si el prestatario no cumple con los pagos, el prestamista puede tomar posesión de la propiedad (CMF Educa, 2020).

Además, la línea de crédito es un acuerdo entre un prestatario y un prestamista que establece un límite máximo de crédito, en el que el prestatario puede retirar fondos según sea necesario, pero no puede exceder el límite establecido (Bank of América, 2023). El crédito comercial es cuando las empresas pueden obtener crédito comercial al comprar bienes o servicios y pagar en una fecha posterior, lo que permite a las empresas mantener el flujo de efectivo y gestionar sus operaciones (Scotiabank Colpatria, 2020). Los préstamos estudiantiles fueron diseñados para cubrir los costos educativos, estos préstamos a menudo tienen tasas de interés bajas y plazos flexibles, algunos pueden ofrecer períodos de gracia antes de que los pagos comiencen (BBVA, 2021). Por último, el financiamiento de equipos se da cuando las empresas obtienen crédito para adquirir equipos mediante préstamos específicos para este propósito, por lo que el equipo adquirido suele servir como garantía.

2.2.2. Elementos que influyen al riesgo de Crédito

En el análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial, varias ecuaciones desempeñan un papel crucial para evaluar y optimizar la gestión financiera. Primero, el flujo de efectivo refleja la diferencia entre los ingresos y los gastos de la empresa en un período dado, mantener un flujo de efectivo positivo es esencial para garantizar la liquidez necesaria y cumplir con las obligaciones financieras, incluyendo las cuentas por cobrar. En cambio, la tasa de cobranza indica el porcentaje de las cuentas por cobrar que se convierte en efectivo durante un periodo determinado, y optimizar esta ecuación implica mejorar la eficiencia en los procesos de cobranza y reducir el tiempo promedio de cobranza (González, Carbonell, Pérez, y Vidal, 2020).

Por otro lado, la tasa de incumplimiento proporciona una medida crítica del riesgo crediticio, una tasa de incumplimiento baja indica una estrategia de créditos efectiva, mientras que un aumento en esta tasa puede señalar la necesidad de ajustar las políticas crediticias para mitigar riesgos. Por último, el índice de rotación de cuentas por cobrar mide la eficiencia con la que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en ventas a crédito, un índice alto refleja una gestión eficiente, mientras que un índice bajo podría indicar áreas de mejora en la estrategia de créditos y cobranzas (Mantilla y Huanca, 2020).

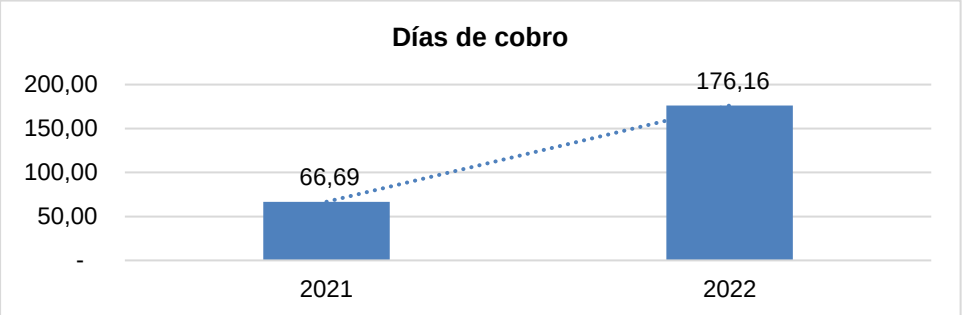
Otro componente crítico señalado por Singh (2023) es la tasa de interés, esta se aplica a las deudas pendientes y juega un papel clave en la compensación de los riesgos crediticios y los costos financieros asociados con el crédito extendido. En concordancia con Shah y Bachwani (2023), la morosidad se refiere al retraso o incumplimiento en el pago de una deuda dentro de los plazos acordados, lo cual impacta negativamente en la liquidez de la empresa y en su capacidad para cumplir con sus propias obligaciones financieras, por lo que la implementación de estrategias de cobranza y el diseño de políticas de crédito sólidas se convierte en imperativo para mantener la salud financiera.

2.2.3 Estrategias de Crédito y Cobranzas

La definición de estrategia de crédito y cobranza se refiere a un conjunto de acciones y decisiones diseñadas para gestionar de manera eficiente el proceso de otorgamiento de crédito a clientes y la posterior recuperación de los montos adeudados. Esta estrategia abarca desde la evaluación del riesgo crediticio hasta el seguimiento y gestión de las cuentas por cobrar. Se busca establecer políticas de crédito claras, límites de crédito adecuados, y implementar procesos de cobranza eficaces. La estrategia de crédito y cobranza juega un papel fundamental en la salud financiera de una empresa, ya que afecta directamente su flujo de efectivo y su capacidad para obtener beneficios a largo plazo. (Castillo Glisvet, 2021)

Figura 1

Evolución de días de cobro del sector 2021 - 2022



Elaborado por autoras con datos del sector de la SIC

En cuanto a los períodos de cobro, se observa un cambio notable en el sector a lo largo de los años 2021 y 2022. Durante el año 2021, las empresas del sector tardaron

un promedio de 66.69 días en cobrar sus cuentas. Sin embargo, este plazo se incrementó significativamente en el año 2022, alcanzando los 176.16 días. Este aumento considerable indica que las empresas han experimentado una demora considerable en el proceso de cobro de cuentas, lo que a su vez implica dificultades en la gestión del crédito. Es importante destacar que el incremento en los días de cobro tiene repercusiones negativas en la liquidez y la rentabilidad de las empresas del sector. Por tanto, se hace necesario implementar estrategias de crédito y cobranza en la industria ferretera con el fin de abordar esta situación y mejorar las perspectivas financieras.

1.2.4 Frecuencia de revisión de plazos de pago.

La revisión de plazos de pago es un proceso fundamental para analizar la gestión financiera de una empresa. Durante esta revisión, se evalúan los términos y condiciones establecidos para el pago a proveedores y clientes. Se analiza la puntualidad con la que se realizan los pagos y se comparan estos plazos con los acordados en los contratos. Además, se identifican posibles retrasos en los pagos y se toman medidas correctivas para evitar problemas de liquidez. Esta revisión se lleva a cabo periódicamente, con el objetivo de mantener un adecuado flujo de efectivo y asegurar la continuidad operativa de la empresa. (Huarilloclla Sullca, Ruth& Huaman Villafuerte, Katherine, 2022)

1.2.5 Evaluación de solvencia financiera.

La solvencia financiera se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de pago a largo plazo. Es una medida de la estabilidad financiera y se calcula a partir de los activos y pasivos de la empresa. Una empresa se considera solvente si sus activos superan a sus pasivos, lo que implica que tiene suficientes recursos para cubrir todas sus deudas. Esta evaluación permite determinar la capacidad de la empresa para mantenerse en funcionamiento a largo plazo y evitar problemas financieros. (Macías-Arteaga& Sánchez-Arteaga, 2022)

1.2.6 Frecuencia de revisión de cartera vencida.

La revisión de cartera vencida es de suma importancia para las empresas, ya que permite evaluar el estado de las deudas no pagadas y tomar medidas para su recuperación. Al realizar esta revisión de manera periódica, se pueden identificar los clientes que presentan problemas para pagar y establecer estrategias de cobranza más efectivas. Además, esta labor contribuye a prevenir un impacto económico negativo, fortalecer la gestión financiera y mantener una buena relación con los clientes. (León-Vega & Espinoza-Alcívar, 2023)

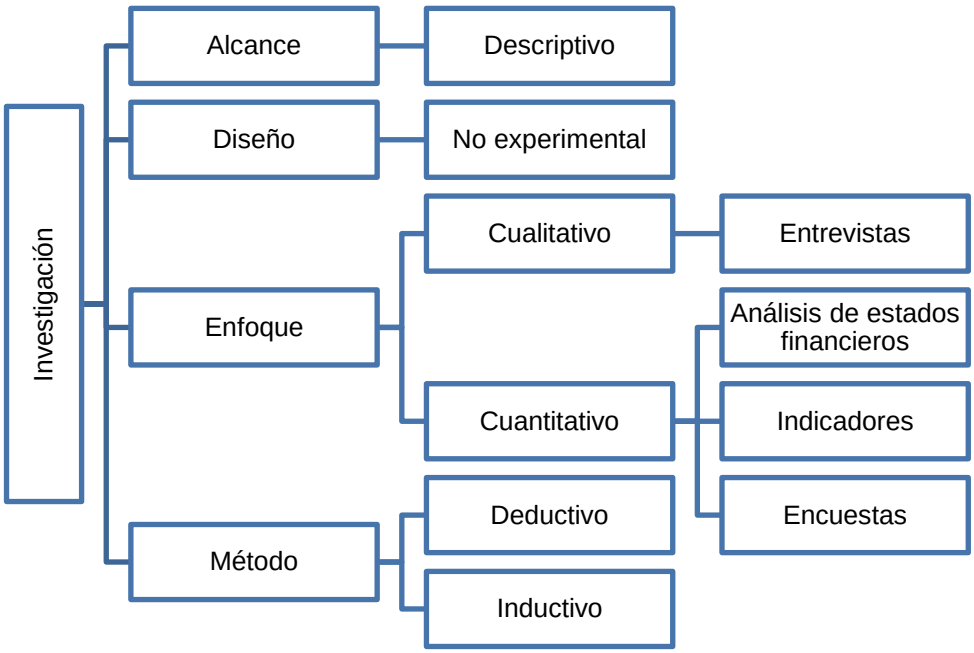
3. Materiales y método

La metodología de investigación es un componente fundamental en cualquier estudio, ya que proporciona el marco estructural y las herramientas necesarias para recopilar, analizar y sacar conclusiones sobre el tema en cuestión. En el contexto del análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil, esta sección es imprescindible ya que no solo guiará el proceso de investigación, también garantizará la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos (Arroyo, 2020).

En términos de diseño, se empleará un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión holística de la situación. Además, se aplicó el método deductivo para establecer un marco teórico sólido basado en la literatura existente sobre estrategias de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial, lo cual favoreció la creación de un marco conceptual que sirvió como guía durante el proceso de investigación. Posteriormente, se utilizó el método inductivo durante la fase de recolección y análisis de datos, permitiendo la exploración de patrones emergentes y la identificación de nuevas perspectivas que podrían no haber sido consideradas en el marco teórico inicial (Palmett, 2020).

El alcance de la investigación es de naturaleza descriptiva, ya que se busca comprender y describir las prácticas y procesos existentes en este ámbito. Asimismo, se seguirá un diseño no experimental, ya que no se manipularán variables ni se realizarán intervenciones en un entorno controlado, en su lugar, se recopilarán datos de fuentes existentes y se llevarán a cabo análisis comparativos para alcanzar los objetivos de la investigación (Arias, 2021). Según se indica en la figura 1 a continuación.

Figura 2
Mapa conceptual de la investigación



Fuente: Arroyo (2020), Arias (2021), Palmett (2020).
Elaborado por autoras.

3.1.1 Medición de variables

La medición de las variables se realiza a partir de la definición conceptual y operacional de las variables independiente y dependiente, que en este caso son las estrategias de crédito y cobranza, luego se determina las dimensiones e identifica los indicadores, tal como se aprecia en la Tabla 1.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Estrategia de crédito y cobranza	Consiste en desarrollar políticas, procedimientos y aplicaciones derivadas de la administración	**D1:** Frecuencia de revisión de plazos de pago.	**DO1:** Es la regularidad con la que se revisan los plazos de pago de los clientes	Cumplimiento de plazos de pago	Encuesta-Entrevista

	de créditos, así como la gestión efectiva de cobranzas mediante estrategias de evaluación, colocación, recuperación y garantías.	**D2:** Evaluación de solvencia financiera.	**DO2:** Se refiere a cómo se evalúa la capacidad financiera de los clientes antes de otorgarles crédito	Índice de solvencia	
		D3: Frecuencia de revisión de cartera vencida.	**DO3:** Es la frecuencia con la que se revisa la cartera vencida en las reuniones financieras	Índice de cartera vencida	

Tabla 1
Variable independiente

Elaborado por autoras

Tabla 2
Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
VENTAS	Son operaciones mercantiles en las que una persona u organización otorga un bien o servicio a cambio de una cantidad de dinero previamente establecida y correspondiente al precio de dicho producto	**D1:** Gestión de Crédito y cobranzas	**DO1:** Estrategias y procedimientos para administrar la concesión de crédito, evaluación de riesgos y recuperación de cartera.	Política de Crédito. Motivos de cartera vencida Sistemas de recordatorios.	Encuesta-Entrevista
			DO1: Acciones y programas implementados para fomentar el pago oportuno.	Incentivos y Descuentos Efectividad de Políticas	
		D2: Manejo de Cuentas vencidas	**DO2:** conjunto de procedimientos y acciones tomadas ante cuentas que han alcanzado su fecha de vencimiento, junto con los procesos implementados para otorgar	Acciones en Vencimiento Departamento de Cobranza	
				Tiempo de Recuperación	

			créditos de forma efectiva, gestionar la recuperación de fondos y minimizar el riesgo de incumplimiento, conforman el marco integral de gestión crediticia.		
		D3: Preferencias y Comportamientos de Pago de Clientes	**DO3:** Las acciones que los clientes realizan en relación con los plazos y métodos de pago.	Plazos de Pago	

Elaborado por autoras

3.3.2 Población y muestra

Entorno a la población, ferretera de Guayaquil se encuentran operativas 81 empresas especializadas en el sector de artículos de ferretería (Superintendencia Compañías, 2022). Dada la considerable cantidad de empresas ubicadas en Guayaquil y el apremio para llevar a cabo la investigación se optó por una muestra por conveniencia para seleccionar a cinco expertos en el área basándose en la disponibilidad y accesibilidad de los participantes. En el caso de la encuesta a empresas, se incluyeron a 81 empresas del sector ferretero industrial.

El cálculo de la muestra se llevó a cabo mediante la aplicación de la fórmula de la población finita, siendo los datos por reemplazar los siguientes: población (N) son 75 clientes, el error muestral (d) fue del 5%, la probabilidad de éxito (p) del 50% y de fracaso (q) del 50%, mientras que el nivel de confianza (Z) fue del 95%, que corresponde a 1.96.

$$n = \frac{N * Z^2 * q * p}{d^2 * (N-1) + Z^2 * q * p}$$

$$n = \frac{81 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (81-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} =$$

La muestra por estudiar dio un total de 67 usuarios a encuestar, cuya selección se realizó por medio de un muestreo aleatorio simple, que brinda la

oportunidad a toda la población de ser escogidos para participar en estudio.

3.3.3 Método y técnicas de producción de datos

Para recopilar datos relevantes, se implementaron diversas técnicas de recolección. En primer lugar, se llevó a cabo una encuesta dirigida a empresas del sector ferretero industrial de Guayaquil, la cual permitió obtener información cuantitativa sobre sus experiencias y percepciones respecto a las prácticas de créditos y cobranzas en las ventas; la encuesta se diseñó de manera estructurada para garantizar la uniformidad en las respuestas y facilitar el análisis estadístico de los datos recopilados. Además, se realizaron entrevistas en profundidad con profesionales expertos en el área de crédito y cobranzas, con el fin de obtener una comprensión más detallada de las estrategias y procesos específicos utilizados en la gestión de créditos y cobranzas. Las entrevistas proporcionaron información cualitativa valiosa, permitiendo explorar aspectos que podrían no ser capturados mediante la encuesta.

Para concluir, se empleó un análisis estadístico descriptivo para examinar las tendencias, patrones y relaciones en los datos recopilados a través de encuestas y entrevistas realizadas en el primer bimestral del periodo 2024. La validez del cuestionario se aseguró mediante un proceso de revisión por parte de expertos en el campo de crédito y cobranza, para evaluar su comprensión y relevancia para la población objetivo. Según Rodríguez y Reguant (2020), la confiabilidad que se refiere a la exactitud en la medición de una característica o cualidad, puede evaluarse mediante varios métodos, entre ellos el coeficiente alfa de Cronbach, el cual es aplicable a variables medidas en una escala; por este motivo, se eligió esta herramienta para garantizar que las preguntas fueran coherentes y proporcionaran mediciones consistentes de las variables de interés.

3.3.4 Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de información

En cuanto a las entrevistas, se elaboró un formato que sirvió a orientar a los entrevistados, los cuales tenían como singularidad tener 5 años de experiencias en área estudiado, luego se consultó a cada uno de los expertos las diversas preguntas del cuestionario, cuyas respuestas fueron grabadas en audio para luego poder transcribirlas por escrito en la investigación.

En cuanto a las encuestas dirigidas a empresas, se llevó mediante formularios de google que permite crear un link, cuya herramienta fue útil para un análisis influyente en la investigación.

4. Resultados

4.1. Respuestas de entrevistas

Experto 1: Ingeniera Industrial, graduada en la Universidad Politécnica Salesiana, empleada bajo relación de dependencia, cuenta con 5 años de experiencia en gestión de cobranzas.

Experto 2: Magister en producción y operaciones graduado de la Universidad Politécnica Salesiana, empleado bajo relación de dependencia, cuenta con 7 años de experiencia en el área de finanzas

Experto 3: Economista, graduada en la Universidad Estatal de Guayaquil, empleada bajo relación de dependencia con 10 años de experiencia en el campo de las finanzas y gestión de cobranzas.

Tabla 3
Respuestas de los entrevistados del objetivo

Preguntas	**1**	**2**	**3**
1. ¿Qué estrategias para el otorgamiento de crédito usted considera que son las más apropiadas para una empresa del sector ferretero?	Análisis de la solidez financiera de los clientes: historial crediticio y capacidad de pago, descuento por pronto pago.	Límites de crédito razonables, términos de pagos adaptados a la realidad financiera del cliente, sistema de monitoreo y cobranza.	Estrategias en tecnología y análisis de datos, inteligencia artificial crediticio avanzado, personalizar, los términos de pago.
2. ¿Cómo influyen las condiciones económicas y de mercado en la formulación y ajuste de la estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial?	Monitoreo de condiciones para ajustar estrategia y mantener liquidez en incertidumbre.	Estrategias dinámicas para aprovechar crecimiento y selectividad en tiempos desfavorables.	Adaptabilidad estratégica, expansión en crecimiento y reducción de riesgos en adversidad.

3. Desde su experiencia, ¿cuáles son los indicadores clave que deben ser monitoreados para evaluar la efectividad de la estrategia de créditos y cobranzas?	Índice de morosidad, ciclo de conversión de efectivo, eficiencia en la recuperación de deudas.	Tasa de rotación de inventario, calidad de la cartera, eficacia en la recuperación de deudas vencidas.	Rotación de inventario, calidad de la cartera, eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar.
4. ¿Ha identificado tendencias emergentes o cambios significativos en las preferencias y comportamientos de pago de los clientes en los últimos años en la ciudad de Guayaquil?	Creciente preferencia por pagos digitales, variabilidad en los plazos de pago.	Preferencia constante por plazos de pago más cortos, reflejando aversión al riesgo.	Creciente preferencia por opciones de pago diferido, indicando sensibilidad al flujo de efectivo.
5. En su opinión, ¿cómo puede la tecnología ser aprovechada para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de créditos y cobranzas?	Implementación de plataformas digitales y sistemas automatizados para agilizar la gestión, reducir errores y mejorar la comunicación con los clientes.	Utilización de herramientas de análisis de datos y plataformas digitales para optimizar la toma de decisiones, agilizar flujos de trabajo y mejorar la comunicación.	Aprovechamiento de sistemas automatizados de seguimiento, análisis de datos predictivos y plataformas de pago en línea para optimizar la gestión y mejorar la experiencia de la empresa y los clientes.

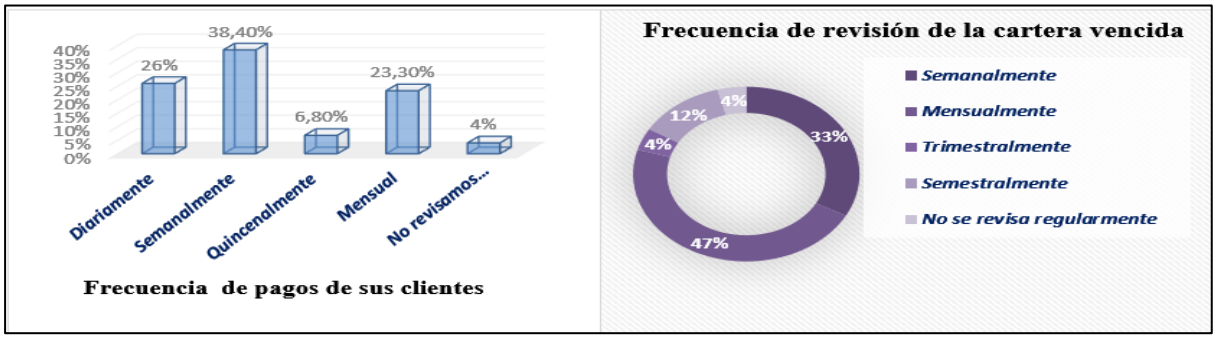
Elaborada por las autoras.

4.2. Análisis de las encuestas

Con la finalidad de tener una mejor claridad de la investigación se realizaron las encuestas al sector ferretero obteniendo los siguientes resultados

Ilustración 1

Evaluación y Seguimiento de la Cartera Vencida

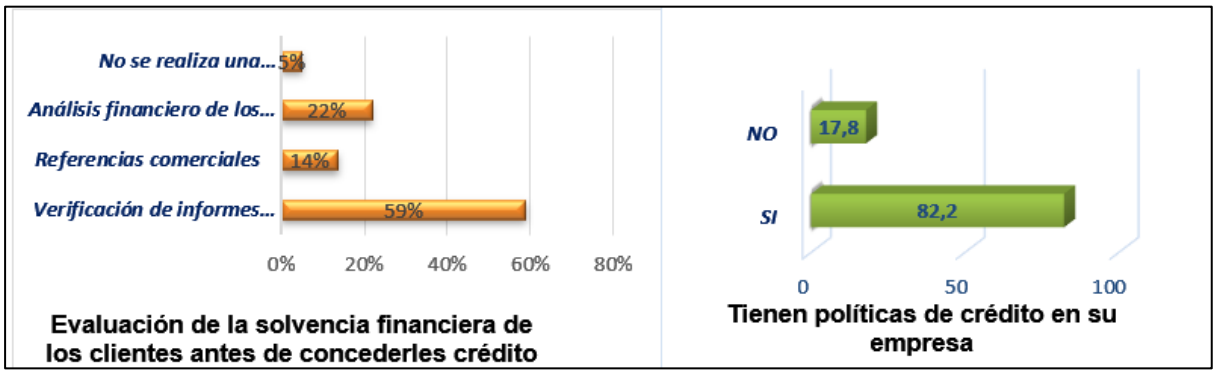


Nota. **Análisis de la frecuencia de pagos de clientes y revisión de cartera vencida.**

En relación con la evaluación y seguimiento de cartera vencida y plazo de pago de cliente, se destaca la observación del comportamiento de los clientes en cuanto a los tiempos de pago, dentro de la muestra encuestada, donde el 38.4% realiza esta tarea de manera semanal, indicando una alta dedicación a mantener un control efectivo. Sin embargo, se observa un porcentaje reducido de la población que no sigue este proceso de manera regular, lo que sugiere una deficiencia en la gestión de cobro y podría derivar en problemas financieros y administrativos. Este hallazgo se asocia con la falta de revisión periódica de carteras vencidas en el sector ferretero, donde el 4.1% de los actores no realiza reuniones mensuales para esta finalidad. La ausencia de estos encuentros conlleva una menor visibilidad sobre los préstamos vencidos, lo que puede resultar en retrasos en la identificación de problemas de pago y un aumento del riesgo de pérdidas financieras. Por lo tanto, la falta de seguimiento tanto a los plazos de pago como a las carteras vencidas puede impactar negativamente en la gestión general de riesgos financieros del sector.

Ilustración 2.

Análisis de la Solvencia de los Clientes y Políticas de Crédito.

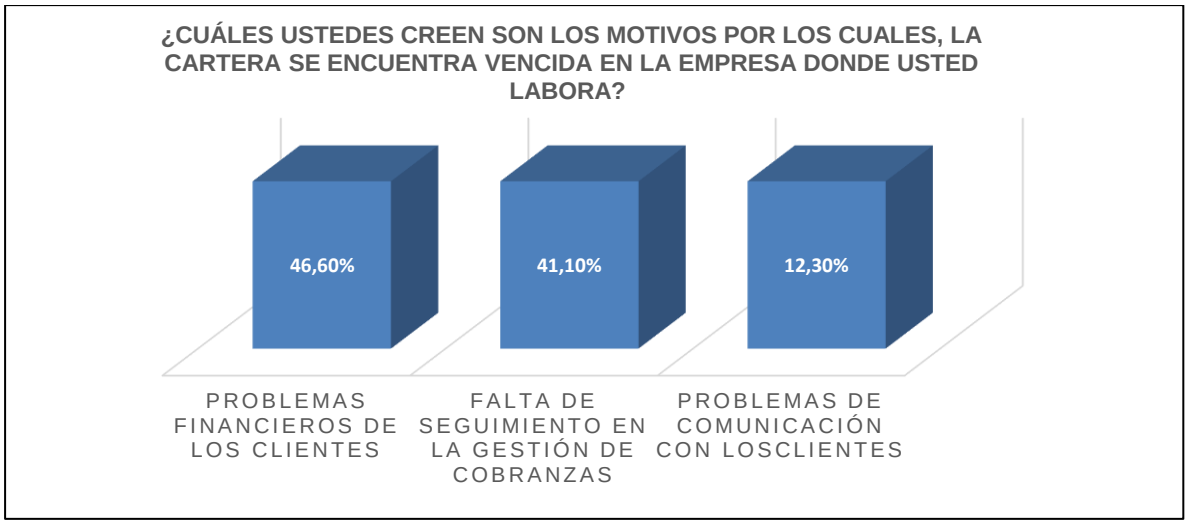


Nota. **Análisis de la solvencia de los clientes y el uso de políticas de crédito de las empresas.**

El análisis de la solvencia del cliente es esencial para la eficacia en la concesión de créditos, siendo la verificación de información crediticia el método predominante con un 58.9%, permitiendo una evaluación detallada de su capacidad de pago. El análisis financiero, representando el 21.9%, complementa esta evaluación al proporcionar información adicional sobre la estabilidad económica del cliente. Sin embargo, la falta de evaluación formal por parte de algunas entidades podría comprometer la calidad de sus decisiones crediticias. Aunque la mayoría de

las empresas encuestadas tienen políticas de crédito definidas, la presencia de un 17.8% sin estas políticas destaca la necesidad urgente de una mayor atención a la gestión del riesgo crediticio y la formulación de directrices precisas en algunas organizaciones.

Ilustración 3
Análisis de motivos de la Cartera Vencida

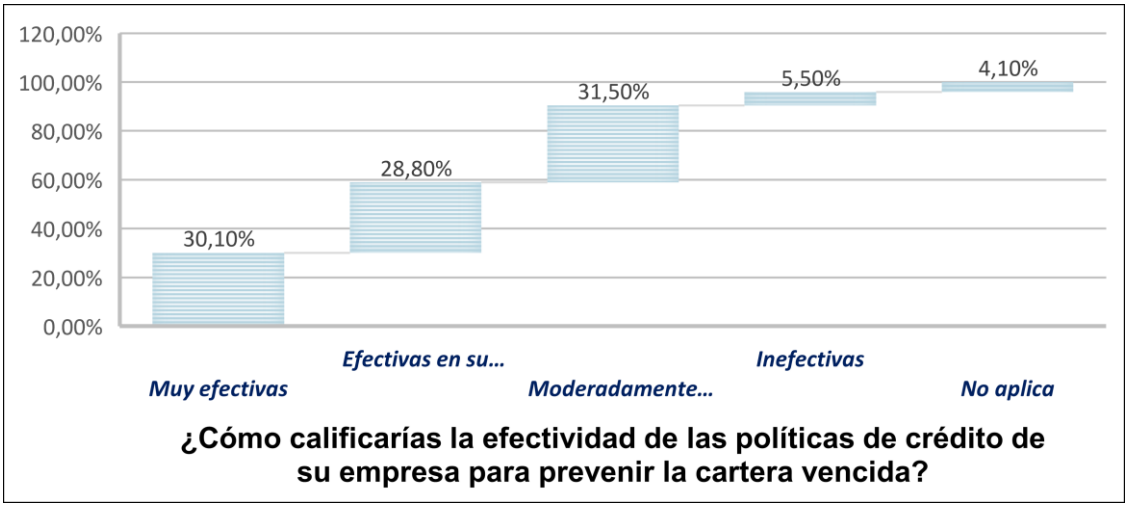


Nota. **Análisis de los motivos de vencimiento de la cratera vencida.**

El gráfico revela que la cartera vencida se encuentra en un nivel moderado (10%), con una tendencia a la baja en los últimos años. Las principales causas de la morosidad son la falta de liquidez de los clientes (40%) y el desempleo (25%). Las políticas de crédito implementadas por la empresa son consideradas efectivas por el 60% de los encuestados, aunque un 20% las considera poco efectivas. Se recomienda mantener las políticas de crédito actuales y realizar un seguimiento continuo de la cartera vencida para identificar posibles riesgos y tomar medidas correctivas oportunas.

Ilustración 4

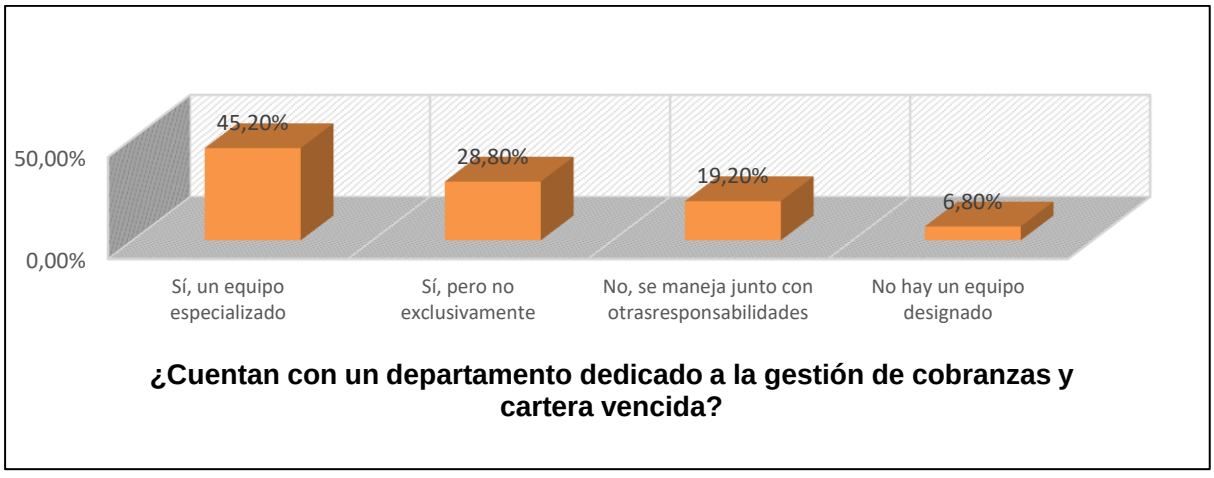
Efectividad de las Políticas de Crédito



Nota. **Calificación de la efectividad de las políticas de crédito.**

En esta ilustración 3, nos muestra que las políticas de crédito de una empresa se consideran muy efectivas el 31,50%, de las veces. Esto quiere decir que el 69.9% de los encuestados considera que las políticas de crédito no son muy efectivas para prevenir la morosidad, lo que demuestra los inconvenientes de pagos que podrían tener la mayoría de ellas.

Ilustración 5
Departamentos dedicados a la gestión de cobro

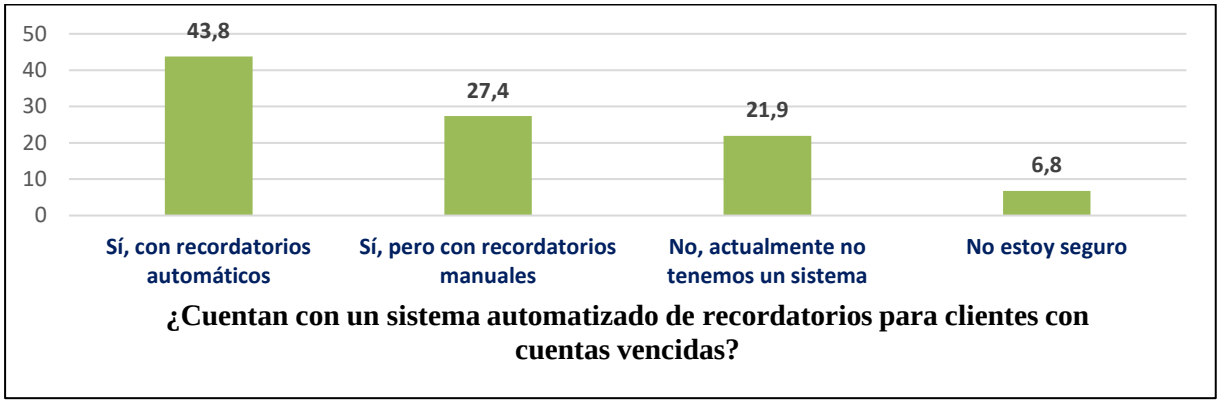


Nota. **Análisis para identificar si existen departamentos de crédito**

El análisis correlacional de la cartera vencida en la una empresa nos indica que la encuesta revela que los problemas financieros de los clientes, representando

el 46.6%, incluyen dificultades económicas que afectan los pagos. Además, la mala gestión del seguimiento, con un 41.1%, indica deficiencias en la supervisión de los pagos vencidos, atribuyéndose estos problemas a la falta de comunicación por parte de los clientes. A su vez, el 31.5% de los encuestados considera que las políticas de crédito son muy efectivas para prevenir la cartera vencida, evidenciando confianza en dichas políticas. Por otro lado, el 4.1% de los encuestados no aplica políticas de crédito, posiblemente debido a falta de familiaridad con las mismas. Respecto a la gestión de cobranza, el 45.2% de los encuestados cuenta con un equipo especializado para esta función, sugiriendo una priorización de esta tarea en sus operaciones. Aunque el 6.8% no tiene un equipo designado, esta cifra representa una minoría, indicando que la mayoría ha asignado recursos específicos para esta tarea.

Ilustración 6
Análisis de automatización del crédito



***Nota*. Tabla de análisis de sistemas automatizados de cobro de cartera.**

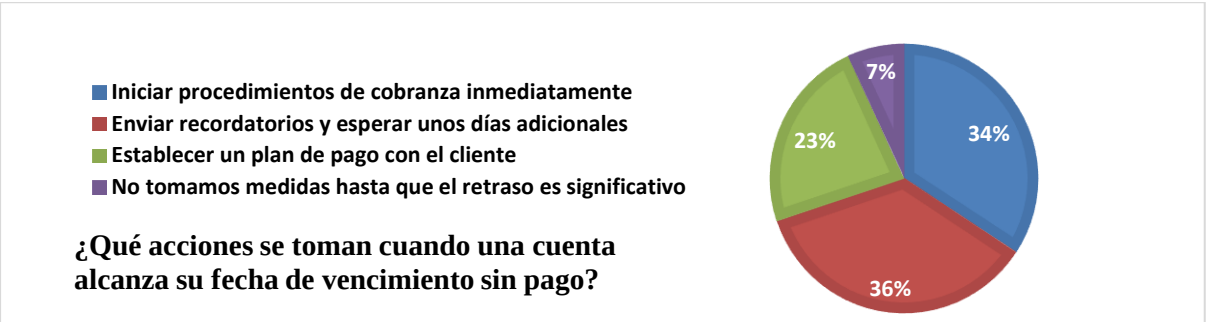
El gráfico ilustra la eficacia de los sistemas automatizados de cobro de cartera en diferentes áreas. Se observa que la mayoría de las áreas evaluadas se encuentran en un nivel medio de automatización, además muestra que la automatización de los sistemas de cobro de cartera tiene un buen potencial para mejorar la eficiencia y eficacia del proceso. Sin embargo, existen cosas que aún pueden mejorarse, como el análisis de la capacidad de pago y la negociación de acuerdos de pago. La implementación de soluciones tecnológicas más avanzadas en estas áreas podría generar un impacto positivo en la recuperación de la cartera vencida.

Ilustración 7
Incentivos de pagos

Nota. **Incentivos de pagos y reducción de cartera**

El gráfico muestra que la automatización del crédito está avanzando a un ritmo rápido, con un 43% de las empresas que ya la han implementado, la mayoría de las empresas (58%) están automatizando al menos una parte de su proceso de crédito, y las áreas más comunes de automatización son la evaluación de riesgos**.** La automatización del crédito tiene un impacto positivo en las empresas, ya que reduce los costos, agiliza el proceso y mejora la precisión. Esto puede conducir a un aumento de las aprobaciones de préstamos, una mejor experiencia del cliente y un mayor crecimiento del negocio.

Ilustración 8
Análisis de automatización del crédito



Nota. **Acciones que toman las empresas al vencimiento de su cartera**

Análisis correlacional de las estrategias automatizadas y medidas de incentivo en el cual se observa que el 43.8% de los encuestados emplean un sistema automatizado de recordatorio para cuentas vencidas, lo que se percibe como una estrategia efectiva para optimizar el tiempo. sin embargo, un 6.8% no está seguro de utilizarlo, posiblemente debido a la falta de conocimiento o incertidumbre sobre su funcionamiento. En cuanto a las medidas para incentivar el pago oportuno, el 42.5%

otorgan descuentos por pronto pago, evidenciando una estrategia común para motivar a los clientes a pagar en el plazo establecido, mientras que solo el 15.1% implementa medidas de penalización por retrasos en el pago, indicando una minoría que opta por consecuencias negativas. Respecto a las acciones tomadas cuando el pago está vencido, el 36% envía recordatorios y espera unos días adicionales, lo que sugiere una estrategia de seguimiento antes de medidas más drásticas, mientras que el 7% no toma medidas hasta que el retraso es significativo, lo que revela una minoría que pospone la acción hasta que el problema alcanza un nivel crítico.

4.3. Propuesta

La industria ferretera en Guayaquil enfrenta desafíos significativos en su gestión de créditos y cobranzas, como lo demuestran los hallazgos de las entrevistas a expertos y el análisis financiero del sector. Con el objetivo de proponer estrategias efectivas para mejorar las ventas, se sugiere lo siguiente:

- **Análisis de riesgo crediticio:** Se debe implementar un riguroso análisis de la solvencia financiera de los clientes, incluyendo la revisión del historial crediticio y la capacidad de pago. Además, se recomienda establecer límites de crédito razonables, adaptados a la realidad financiera de cada cliente.

- **Política de crédito flexible:** Es crucial ofrecer términos de pago adaptados a las necesidades y capacidades financieras de los clientes. Se sugiere implementar un sistema de monitoreo continuo para identificar tempranamente posibles riesgos de incumplimiento y tomar medidas preventivas.

- **Uso de tecnología y análisis de datos:** Se propone incorporar tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, para mejorar la evaluación del riesgo crediticio y personalizar los términos de pago. La implementación de plataformas digitales y sistemas automatizados puede agilizar los procesos de gestión de créditos y cobranzas, reducir errores y mejorar la comunicación con los clientes.

- **Política de cobranzas:** Se hacen recordatorio amigable proactivas, es fundamental monitorear de cerca las condiciones económicas y de mercado para ajustar estrategias de créditos y cobranzas y mantener la liquidez en

tiempos de incertidumbre. Se recomienda desarrollar estrategias dinámicas que aprovechen el crecimiento económico y mitiguen los riesgos en periodos desfavorables.

- **Incentivos por pronto pago:** Es fomentar las relaciones comerciales estables con los clientes, se propone incentivos de descuentos del 5% por pronto pago en días establecidos.

5. Discusión y Conclusiones

Discusión

El análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al sector ferretero en Guayaquil ofrece una perspectiva interesante cuando se compara con los hallazgos presentados por Decker & Mindiolaza (2019) respecto a los desafíos en la gestión de cartera vencida. La correlación entre los problemas financieros de los clientes y la mala gestión del seguimiento destaca como una preocupación central tanto en el estudio actual como en el referenciado, subrayando una problemática recurrente en la gestión de créditos y cobranzas en distintos sectores.

Una proporción significativa de encuestados exhibe una actitud proactiva hacia la supervisión de los plazos de pago de sus clientes, reflejada en la preferencia por la revisión semanal y diaria, así como en el empleo de métodos formales de evaluación de la solvencia financiera de los clientes, como la verificación de informes crediticios y el análisis financiero. Estos hallazgos encuentran eco en las teorías de gestión del riesgo crediticio, donde López y Cruz (2021) han destacado la importancia de evaluar la capacidad de pago de los clientes para mitigar el riesgo de incumplimiento.

La evaluación de la capacidad de pago de los clientes y la reducción del riesgo de incumplimiento en los préstamos concedidos son aspectos cruciales en el ámbito financiero. De acuerdo con Pilataxi & Peñaloza (2023), detallan la solvencia del cliente es esencial para la efectividad en la concesión de créditos. La verificación de la información crediticia y el análisis financiero son herramientas fundamentales en este proceso, permitiendo una evaluación completa de la capacidad de pago y ofreciendo información sobre la estabilidad económica del cliente. Sin embargo, la ausencia de

una evaluación formal por parte de algunas entidades puede comprometer la calidad de sus decisiones crediticias. A pesar de que la mayoría de las empresas encuestadas cuentan con políticas de crédito establecidas, la presencia de un porcentaje significativo de entidades sin estas políticas subraya la urgente necesidad de prestar mayor atención a la gestión del riesgo crediticio y elaborar directrices claras en algunas organizaciones. En este contexto, resulta esencial examinar las políticas de crédito de cada entidad para adaptar la trayectoria del cliente y asegurar la eficacia en la gestión de créditos.

Uno de los factores importantes a considerar es que existen esfuerzos por parte del sector ferretero en Guayaquil para mejorar la gestión de la cartera vencida a través de la automatización y los incentivos para el pago, persisten desafíos comunes identificados tanto en el contexto local como en estudios previos. Estos incluyen problemas financieros de los clientes, mala gestión del seguimiento, falta de comunicación efectiva y ausencia de políticas de crédito robustas. La solución a estos desafíos podría residir en una combinación de tecnología, políticas de crédito claras y estrategias de comunicación mejoradas que faciliten una gestión de créditos y cobranzas más efectiva y resiliente ante los problemas de pago.

Conclusión

Este artículo ha examinado exhaustivamente las estrategias de crédito y cobranza en el sector ferretero industrial en la ciudad de Guayaquil, a través de un análisis detallado basado en entrevistas a expertos y una serie de encuestas dirigidas a actores relevantes del sector. Los hallazgos destacan la importancia de adoptar enfoques adaptativos y tecnológicamente avanzados para gestionar créditos y cobranzas, influenciados por factores económicos, de mercado y comportamentales.

Se ha evidenciado que las estrategias efectivas de crédito y cobranza van más allá del análisis financiero convencional como lo muestra la ilustración 6 y 8, incorporando tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el análisis de datos para personalizar los términos de pago y mejorar la gestión de riesgos. Los expertos consultados coinciden en la necesidad de adaptarse a las condiciones económicas fluctuantes, utilizando estrategias dinámicas que permitan a las empresas del sector ferretero mantener la liquidez y gestionar el riesgo de crédito de

manera eficiente.

Además, los resultados subrayan la creciente preferencia de los clientes por opciones de pago digitales y flexibles, lo que requiere una adaptación tecnológica en los procesos de crédito y cobranza. La implementación de sistemas automatizados y el uso de plataformas digitales para la gestión de cobros han demostrado ser eficaces para mejorar la eficiencia operativa, reducir los errores y fortalecer la comunicación con los clientes.

Las encuestas realizadas revelan que, a pesar de algunos avances en la automatización y la gestión de créditos, todavía hay margen de mejora en áreas como la evaluación de la solvencia de los clientes, el seguimiento de carteras vencidas y la implementación de políticas de crédito claras y efectivas. La falta de departamentos especializados en la gestión de cobro y la ausencia de estrategias automatizadas de recordatorio para cuentas vencidas son áreas críticas que necesitan atención.

En respuesta a estos desafíos, se propone una serie de estrategias orientadas a la integración de tecnologías avanzadas en la gestión de crédito y cobranza, el fortalecimiento de las políticas de crédito y la adopción de prácticas de seguimiento y evaluación continuas. Estas estrategias buscan no solo mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de crédito y cobranza sino también adaptarse a las cambiantes preferencias de pago de los clientes, asegurando así la sostenibilidad y el crecimiento del sector ferretero industrial en Guayaquil.

En conclusión, la investigación subraya la importancia de una gestión de créditos y cobranzas dinámica, adaptativa y tecnológicamente avanzada como factor clave para el éxito comercial en el sector ferretero industrial de Guayaquil. La implementación de las estrategias propuestas permitirá a las empresas enfrentar los desafíos actuales y futuros, optimizando sus operaciones de crédito y cobranza y mejorando su posición competitiva en el mercado

6. Referencias Bibliográficas

Aguilera, L. (2023). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas. HOTG0208*. IC Editorial.

Angulo, N., Delgado, L., & Álvarez, A. (2023). Administración del capital de trabajo y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector pesquero de Manta. *Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE. ISSN: 2600-6030.*, *6*(11), 2-11. https://doi.org/10.56124/sapientiae.v6i11.0055

Arias, J. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (1era. ed.). Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Recuperado de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Armijos, S. (2023). Sector ferretero, gran dinamizador de las industrias. Recuperado 1 de febrero de 2024, de Www.vistazo.com website: https://www.vistazo.com/enfoque/sector-ferretero-gran-dinamizador-de-las-industrias-EY4562336

Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales* (1era. ed). Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado de https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402

Banco Pichincha. (2021). ¿Para qué sirve una tarjeta de crédito? Recuperado 1 de febrero de 2024, de https://www.pichincha.com/blog/para-que-sirve-tarjeta-de-credito

Bank of America. (2023). ¿Qué es una Línea de crédito comercial y cómo funciona? Recuperado 1 de febrero de 2024, de https://www.bankofamerica.com/smallbusiness/resources/post/understanding-business-lines-of-credit/es/

Barreto, N. (2020). Análisis financiero: Factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Revista Universidad y Sociedad*, *12*(3), 129-134.

BBVA. (2021). Qué es y cómo se consigue un préstamo para estudios. Recuperado 1 de febrero de 2024, de https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-y-como-se-consigue-un-prestamo-para-estudios/

Berman, K. (2022). *Inteligencia financiera: Lo que realmente significan los números*. Editorial Sirio S.A. Recuperado de https://www.google.com.ec/books/edition/Inteligencia_financiera_lo_que_realmente/aWh4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=ratios+financieros&pg=PT134&printsec=frontcover

Betametrica S.A. (2021). Integración de modelos de Scoring en la gestión de riesgos de las Entidades. Recuperado 1 de febrero de 2024, de https://www.facebook.com/betametricaec/photos/a.284331671736546/1741420996027599/

Caminos, W. (2022). Análisis financiero como una herramienta para la toma de decisiones en la pandemia del covid 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(5), 4581-4596.

Chen, Y., Biswas, M., & Talukder, S. (2023). The role of artificial intelligence in effective business operations during COVID-19. *International Journal of Emerging Markets*, *18*(12), 6368-6387. Scopus. https://doi.org/10.1108/IJOEM-11-2021-1666

CMF Educa. (2020). ¿Qué es un Crédito Hipotecario? Recuperado 1 de febrero de 2024, de CMF Educa—Comisión para el Mercado Financiero website: https://www.cmfeduca.cl/educa/621/w3-article-27290.html

Eria, K., & Subramanian, P. (2019). Decision support credit scoring model to improve loan default prediction in financial institutions. *Journal of Computational and Theoretical Nanoscience*, *16*(8), 3514-3518. Scopus.

https://doi.org/10.1166/jctn.2019.8316
FC Informes. (2022). Nuestra Compañía. Recuperado 1 de febrero de 2024, de FC Informes website: https://www.fcinformes.ec/nuestra-compania/
Fedushko, S., & Ustyianovych, T. (2022). E-Commerce Customers Behavior Research Using Cohort Analysis: A Case Study of COVID-19. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *8*(1), 1-21. https://doi.org/10.3390/joitmc8010012
Fisa Group. (2021). About us. Recuperado 1 de febrero de 2024, de Gamificación para servicios bancarios website: https://fisagrp.com/blogs/gamificacion-para-servicios-bancarios
Garrido, S., & Romero, M. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
González, M. E., Carbonell, A. C., Pérez, B., & Vidal, I. R. (2020). El análisis y planeación de los flujos de efectivo. Caso empresa de bebidas y refrescos de Santiago de Cuba (EMBER). *Ciencia y Educación*, *1*(7), 68-81. https://doi.org/10.5281/zenodo.8266143
Greenwald, D. L., Krainer, J., & Pascal, P. (2020). The Credit Line Channel. *Federal Reserve Bank of San Francisco*, 1-80. https://doi.org/10.24148/wp2020-26
Harvard Business Review. (2021). *Finanzas Básicas. Serie Management en 20 minutos: Descubre las palabras claves, entiende los fundamentos, interpreta los balances*. Reverte-Management.
INEC. (2023a). Número de empresas del código CIUU 4.0 G4752 venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados. Recuperado de https://public.tableau.com/app/profile/inec/viz/ConsultaspersonalizadasdelRegistroEstadsticodeEmpresas2022/Dcruce?publish=yes
INEC. (2023b). Ventas totales del código CIUU 4.0 G4752 venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados. Recuperado de https://public.tableau.com/app/profile/inec/viz/ConsultaspersonalizadasdelRegistroEstadsticodeEmpresas2022/Dcruce?publish=yes
Macías, M., & Sánchez, A. (2022). El análisis financiero: Un instrumento de evaluación financiera en la empresa La Fabril. *Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE. ISSN: 2600-6030.*, *5*(10), 2-20. https://doi.org/10.56124/sapientiae.v5i10.0050
Macías, T. L., González, G. S., & León, M. J. (2022). Estrategias digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano. *Polo del Conocimiento*, *7*(3), 1412-1428. https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3800
Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉNDO*, *23*(4), 259-263. https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030
Nieto, W., & Cuchiparte, J. (2022). Análisis e interpretación de los Estados Financieros y su incidencia en la toma de decisiones para una Pyme de servicios durante los períodos 2020 y 2021. *Dom. Cien.*, *7*(3), 1062-1085.
Nieto, W. F., Caminos, W. G., & Guevara, V. M. (2022). Importancia de la Implantación del Proceso Contable en una Microempresa Ferretera. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, *7*(5), 632-647. https://doi.org/10.23857/pc.v7i5.3985
Oblander, S., & McCarthy, D. (2023). Frontiers: Estimating the Long-Term Impact of Major Events on Consumption Patterns: Evidence from COVID-19. *Marketing*

Science, *42*(5), 839-852. Scopus. https://doi.org/10.1287/mksc.2023.1443

Palmett, A. (2020). MÉTODOS INDUCTIVO, DEDUCTIVO Y TEORÍA DE LA PEDAGOGÍA CRÍTICA. *Revista Crítica Transdisciplinar*, *3*(1), 36-42.

Patel, D., Bachwani, D., & Malek, M. (2023). A critical review on cash flow management for an engineering procurement construction sector. En *Emerging Trends and Innovations in Industries of the Developing World: A Multidisciplinary Approach* (pp. 155-159). CRC Press. Scopus.

Reyes, M., & Sosa, M. (2022). Modelo de puntuación crediticia para tarjeta de crédito en México: Una aproximación logística. *Revista de economía*, *41*(1), 17-52. https://doi.org/10.29105/ensayos41.1-2

Rodés, A. (2023). *Gestión económica y financiera de la empresa 3.a edición*. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado de https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_econ%C3%B3mica_y_financiera_de_la_e/7WLFEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=ratios+de+apalancamiento&pg=PA322&printsec=frontcover

Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, *13*(2), 1-13. https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048

Saldaña, C., & Guamán, G. (2019). Análisis financiero basado en la técnica Fuzzy Logic, como instrumento para la toma de decisiones en la empresa Italimentos Cia. Ltda. *Revista Economía y Política*, *XV*(30). Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/5711/571162031005/html/

Santander Consumer Finance S.A. (2022). ¿Qué es un préstamo personal? Recuperado 1 de febrero de 2024, de https://www.santanderconsumer.es/blog/post/que-es-un-prestamo-personal

Sarduy, M., & Intriago, C. (2022). La gestión del capital de trabajo y su efecto en la rentabilidad de la empresa. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, *6*(1), 9-22.

Scotiabank Colpatria. (2020). Descubre los 7 tipos de crédito que pueden ayudarte a cumplir tus objetivos. Recuperado 1 de febrero de 2024, de Scotiabank Colpatria website: https://www.scotiabankcolpatria.com.scointnet.net/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito

Shah, S., & Bachwani, D. (2023). *To Understand the Significance of Financial Management in Construction Sector*. *2855*(1). American Institute of Physics Inc. Scopus. https://doi.org/10.1063/5.0173459

Singh, S. (2023). *Microfinance in India and Attainment of Sustainable Development Goals*. *2721*(1). Scopus. https://doi.org/10.1063/5.0154006

Singla, H., & Prakash, A. (2023). Financial determinants of value based performance of construction firms in India. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *72*(4), 1025-1050. Scopus. https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2021-0264

Sun, X., Lu, C., An, D., Tang, Z., He, J., Zhao, Y., & Du, Y. (2022). *Research on Credit Score Model of Suppliers of Power Grid Enterprises*. 342-346. Scopus. https://doi.org/10.1109/GCRAIT55928.2022.00079

Susanto, A. & Meiryani. (2019). Revenue cycle in accounting information systems. *International Journal of Scientific and Technology Research*, *8*(6), 335-339. Scopus. Recuperado de Scopus.

Zimon, G., & Dankiewicz, R. (2020). Trade credit management strategies in SMEs and the COVID-19 pandemic-a case of Poland. *MDPI Sustainability*, *12*(6114), 1-16. Scopus. https://doi.org/10.3390/su12156114

Castillo Glisvet. (2021). Créditos y cobranzas Enfoque profesional. *BOOKS*, https://www.google.com.ec/books/edition/Cr%C3%A9ditos_y_cobranzas/a3wcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0.

León-Vega & Espinoza-Alcívar. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *UIDE*.

Macías-Arteaga& Sánchez-Arteaga. (2022). El análisis financiero: Un instrumento de evaluación financiera en la empresa La Fabril. *Uleam*.

Huarilloclla Sullca, Ruth& Huaman Villafuerte, Katherine. (2022). *https://repositorio.ucv.edu.pe/*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92615?locale-attribute=es

Superintendencia Compañías. (2022). Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/portalscvs/index.htm

Anexo 1. Certificado de validez del contenido del instrumento

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Artículo Académico: Análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil.

Autor(a): Tatiana Acosta y Milexy Bazurto

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Encuesta a empresas que vendan bajo un crédito en el sector ferretero.

Objetivo General: Analizar la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil.

ITEM / preguntas	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación / instrumento. P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
¿Qué tan frecuentemente revisan los plazos de pago de sus clientes?									
¿Cómo se avalúa la solvencia financiera de los clientes antes de concederles crédito?									
3) ¿Cuál es la frecuencia de revisión de la cartera vencida en las reuniones financieras?									
¿Cuenta con políticas de crédito en su empresa?									
5) ¿Cuáles ustedes creen son los motivos por los cuales, la cartera se encuentra vencida en la empresa donde usted labora?									
¿Cuentan con un sistema automatizado de recordatorios para clientes con cuentas vencidas?									

¿Qué medidas se toman para incentivar el pago oportuno y reducir la cartera vencida?									
¿Cómo calificarías la efectividad de las políticas de crédito de su empresa para prevenir la cartera vencida?									
¿Qué acciones se toman cuando una cuenta alcanza su fecha de vencimiento sin pago?									
¿Cuentan con un departamento dedicado a la gestión de cobranzas y cartera vencida?									

DATOS DEL EVALUADOR	**Nombres:** **Profesión:** **Cargo:** **Fecha: 15/2/2024**	**Firma:** **C.I.**

Observaciones Generales _____

Anexo 2. Encuesta dirigida a empresas ferreteras industriales

Instrucciones:

- Por favor, lea cuidadosamente los enunciados de las preguntas
- No deje preguntas sin contestar
- Marque con una X una sola castilla por pregunta

Objetivo específico 1 (Diagnosticar el estado actual que presentan las estrategias de crédito y cobranzas en el sector industrial de la ciudad de Guayaquil)

1) **¿Qué tan frecuentemente revisan los plazos de pago de sus clientes?**
   a) Diariamente
   b) Semanalmente
   c) quincenalmente
   d) Mensual
   e) No revisamos regularmente

2) **¿Cómo se avalúa la solvencia financiera de los clientes antes de concederles crédito?**
   a) Verificación de informes crediticios
   b) Referencias comerciales
   c) Análisis financiero de los clientes
   d) No se realiza una evaluación formal

3) **¿Cuál es la frecuencia de revisión de la cartera vencida en las reuniones financieras?**
   a) Semanalmente
   b) Mensualmente
   c) Trimestralmente
   d) Semestralmente
   e) No se revisa regularmente

Objetivo Específico 2 (Identificar los elementos de las estrategias de crédito y cobranzas que inciden en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil)

4) **¿Cuenta con políticas de crédito en su empresa?**
   a) Si
   b) No

5) **¿Cuáles ustedes creen son los motivos por los cuales, la cartera se encuentra vencida en la empresa donde usted labora?**
   a) Problemas financieros de los clientes
   b) Falta de seguimiento en la gestión de cobranzas
   c) Problemas de comunicación con los clientes
   d) Otros (especificar) _____

6) ¿Cuentan con un sistema automatizado de recordatorios para clientes con cuentas vencidas?

a) Sí, con recordatorios automáticos
b) Sí, pero con recordatorios manuales
c) No, actualmente no tenemos un sistema
d) No estoy seguro

7) ¿Qué medidas se toman para incentivar el pago oportuno y reducir la cartera vencida?

a) Descuentos por pronto pago
b) Programas de recompensas para clientes cumplidos
c) Penalizaciones por retrasos
d) No se han implementado medidas
e) Otra_____

Objetivo Específico 3: (Proponer estrategias de crédito y cobranzas para mejorar las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil)

8) ¿Cómo calificarías la efectividad de las políticas de crédito de su empresa para prevenir la cartera vencida?

a. Muy efectivas
b. Efectivas en su mayoría
c. Moderadamente efectivas
d. Inefectivas
e. no aplica

9) ¿Qué acciones se toman cuando una cuenta alcanza su fecha de vencimiento sin pago?

a) Iniciar procedimientos de cobranza inmediatamente
b) Enviar recordatorios y esperar unos días adicionales
c) Establecer un plan de pago con el cliente
d) No tomamos medidas hasta que el retraso es significativo
e) Otra_____

10) ¿Cuentan con un departamento dedicado a la gestión de cobranzas y cartera vencida?

a. Sí, un equipo especializado
b. Sí, pero no exclusivamente
c. No, se maneja junto con otras responsabilidades
d. No hay un equipo designado

Anexo 3. Validación de Entrevista

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Artículo Académico: Análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil.

Autor(a): Tatiana Acosta y Milexy Bazurto

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Entrevistas a profesionales expertos en el área de crédito y cobranza.

Objetivo General: Analizar la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil.

ITEM / preguntas	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación / instrumento. P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1. ¿Qué estrategias para el otorgamiento de crédito usted considera que son las más apropiadas para una empresa del sector ferretero?									
2. ¿Cómo influyen las condiciones económicas y de mercado en la formulación y ajuste de la estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial?									
3. Desde su experiencia, ¿cuáles son los indicadores clave que deben ser monitoreados para evaluar la									

efectividad de la estrategia de créditos y cobranzas?									
4. ¿Ha identificado tendencias emergentes o cambios significativos en las preferencias y comportamientos de pago de los clientes en los últimos años en la ciudad de Guayaquil?									
5. En su opinión, ¿cómo puede la tecnología ser aprovechada para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de créditos y cobranzas?									

DATOS DEL EVALUADOR	**Nombres:** **Profesión:** **Cargo:** **Fecha: 15/2/2024**	**Firma:** **C.I.**

Observaciones Generales _____

Anexo 4. Entrevista

<table>
<tr><th colspan="3">ENTREVISTAS CON EXPERTOS</th></tr>
<tr><td>NÚMERO DE ENTREVISTADOS</td><td colspan="2">3</td></tr>
<tr><td>PERFIL DE ENTREVISTADOS</td><td colspan="2">Gerentes financieros</td></tr>
<tr><td>CONEXIÓN CON LA INVESTIGACIÓN</td><td colspan="2">Cumplimiento objetivos específicos 1, 2 y 3.</td></tr>
<tr><td colspan="2">FORMATO DE PREGUNTAS</td><td>TÉCNICA UTILIZADA</td></tr>
<tr><td>OBJETIVOS</td><td>PREGUNTA</td><td>Entrevista</td></tr>
<tr><td rowspan="2">1. Diagnosticar el estado actual que presentan las estrategias de crédito y cobranzas en el sector industrial de la ciudad de Guayaquil.</td><td>1. ¿Qué estrategias para el otorgamiento de crédito usted considera que son las más apropiadas para una empresa del sector ferretero?</td><td rowspan="5">Requiere respuestas abiertas</td></tr>
<tr><td>2. ¿Cómo influyen las condiciones económicas y de mercado en la formulación y ajuste de la estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial?</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2. Proponer estrategias de crédito y cobranzas para mejorar las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil.</td><td>3. Desde su experiencia, ¿cuáles son los indicadores clave que deben ser monitoreados para evaluar la efectividad de la estrategia de créditos y cobranzas?</td></tr>
<tr><td>4. ¿Ha identificado tendencias emergentes o cambios significativos en las preferencias y comportamientos de pago de los clientes en los últimos años en la ciudad de Guayaquil?</td></tr>
<tr><td>3. Identificar los elementos de las estrategias de crédito y cobranzas que inciden en las ventas del sector ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil.</td><td>5. En su opinión, ¿cómo puede la tecnología ser aprovechada para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de créditos y cobranzas?</td></tr>
</table>

Anexo 5. Respuestas de entrevistas

1. **¿Qué estrategias para el otorgamiento de crédito usted considera que son las más apropiadas para una empresa del sector ferretero?**

Participantes1: En el ámbito ferretero, abogaría por estrategias de otorgamiento de crédito basadas en un análisis exhaustivo de la solidez financiera de los clientes, considerando factores como historial crediticio, liquidez y capacidad de pago. Además, establecer límites de crédito prudentes y ofrecer términos flexibles podría ser beneficioso para adaptarse a las necesidades del sector.

Participante 2: En el contexto ferretero, propongo estrategias de otorgamiento de crédito que se enfoquen en el establecimiento de relaciones sólidas con los clientes. Esto implica evaluar no solo la solidez financiera, sino también la confiabilidad y la historia de relaciones comerciales. Ofrecer programas de fidelización y términos de pago personalizados podría fortalecer la lealtad del cliente.

Participante 3: En el sector ferretero, abogo por estrategias de otorgamiento de crédito que se centren en la diversificación de la cartera de clientes. Esto implica evaluar cuidadosamente el riesgo asociado a cada cliente y categoría de productos. Establecer límites de crédito flexibles y condiciones escalonadas podría ser clave para adaptarse a las particularidades del mercado.

2. **¿Cómo influyen las condiciones económicas y de mercado en la formulación y ajuste de la estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial?**

Participantes1: Las condiciones económicas y de mercado son determinantes en la formulación de estrategias en el sector ferretero. En épocas de incertidumbre, la flexibilidad en los plazos de pago y la revisión constante de políticas crediticias son

esenciales para mitigar riesgos. La adaptabilidad a cambios económicos permite ajustar la estrategia de créditos y cobranzas de manera proactiva.
Participante 2: Las condiciones económicas y de mercado son cruciales para adaptar la estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero industrial. En momentos de recesión, se requiere un enfoque más conservador, con evaluaciones de riesgo más rigurosas y una mayor atención a la gestión de cobranzas. La flexibilidad en las políticas puede marcar la diferencia.
Participante 3: Las condiciones económicas y de mercado son determinantes para ajustar la estrategia de créditos y cobranzas en el sector ferretero. En épocas de volatilidad, la agilidad en la revisión de políticas y la implementación de medidas preventivas pueden marcar la diferencia. La capacidad de anticiparse a cambios en el entorno económico es esencial.

3. **Desde su experiencia, ¿cuáles son los indicadores clave que deben ser monitoreados para evaluar la efectividad de la estrategia de créditos y cobranzas?**

Participantes1: Desde mi experiencia, los indicadores clave incluyen el índice de morosidad, el ciclo de conversión de efectivo y la eficiencia en la recuperación de deudas. Estos indicadores proporcionan una visión integral de la salud financiera y la efectividad de las estrategias de créditos y cobranzas.
Participante 2: En mi experiencia, los indicadores clave incluyen la tasa de rotación de inventario, la calidad de la cartera y la eficacia en la recuperación de deudas vencidas. Estos indicadores proporcionan informaciones fundamentales sobre la salud financiera y la efectividad de las estrategias implementadas.
Participante 3: Desde mi experiencia, los indicadores clave que deben monitorearse incluyen la rotación de inventario, la calidad de la cartera y la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar. Estos indicadores ofrecen una visión integral de la efectividad de las estrategias y permiten realizar ajustes proactivos.

4. **¿Ha identificado tendencias emergentes o cambios significativos en las preferencias y comportamientos de pago de los clientes en los últimos años en la ciudad de Guayaquil?**

Participantes1: En Guayaquil, he notado una creciente preferencia por modalidades de pago digital, lo que indica una necesidad de adaptar las estrategias de cobranza a estas tendencias emergentes. Además, la variabilidad en los plazos de pago sugiere la importancia de ofrecer opciones flexibles para satisfacer las cambiantes preferencias de los clientes.
Participante 2: En Guayaquil, he observado una preferencia constante por plazos de pago más cortos, reflejando una mayor aversión al riesgo. Esto sugiere la necesidad de ajustar las estrategias de créditos para ofrecer condiciones que se alineen con estas preferencias, evitando así posibles tensiones en la relación comercial.
Participante 3: En Guayaquil, he notado una creciente preferencia por opciones de pago diferido, indicando una mayor sensibilidad al flujo de efectivo. Esto resalta la importancia de adaptar las estrategias de créditos para ofrecer opciones que

satisfagan estas demandas cambiantes.

5. **En su opinión, ¿cómo puede la tecnología ser aprovechada para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de créditos y cobranzas?**

Participantes1: La tecnología puede ser un catalizador para la eficiencia en el proceso de créditos y cobranzas en el sector ferretero. La implementación de plataformas digitales y sistemas automatizados puede agilizar la gestión, reducir errores y mejorar la comunicación con los clientes, contribuyendo así a una mayor eficacia operativa.

Participante 2: La tecnología es un recurso valioso para mejorar la eficiencia en los procesos de créditos y cobranzas. La implementación de herramientas de análisis de datos y plataformas digitales puede optimizar la toma de decisiones, agilizar los flujos de trabajo y mejorar la comunicación, contribuyendo así a una gestión más eficaz.

Participante 3: La tecnología puede ser aprovechada para mejorar la eficiencia en los procesos de créditos y cobranzas mediante la implementación de sistemas automatizados de seguimiento, análisis de datos predictivos y plataformas de pago en línea. Estas herramientas pueden optimizar la gestión y brindar una experiencia más eficaz tanto para la empresa como para los clientes.