

## **Gestión de cobranza y salud financiera: estudio de caso en empresa manufacturera Vanderbilt S.A.S, Ecuador 2022-2024**

*Collection management and financial health: a case study in a manufacturing company Vanderbilt S.A.S, Ecuador 2022-2024*

Ginger de la Nube Rodríguez Gavilanes, Glicería Petrona Gómez Ceballos, Jorge Ormaza Andrade

### **Resumen**

La gestión de cobranza en las empresas manufactureras, cumple un rol esencial dentro de la administración financiera, ya que incide directamente en la liquidez, estabilidad y rentabilidad de una organización. Bajo este contexto, el objetivo de este artículo es: Analizar la influencia de la gestión de cobranza en la salud financiera de la empresa manufacturera Vanderbilt S.A.S durante el período 2022–2024. La metodología utilizada tiene un enfoque mixto, de tipo descriptivo y correlacional, para el efecto se calcularon los indicadores financieros y la aplicación de encuestas al equipo de crédito y cobranza, que fueron procesadas mediante el software estadístico JASP. Los resultados obtenidos indican una mejora sostenida en la razón corriente (2.68), reducción del endeudamiento (0.55 a 0.47) e incremento del margen neto (1.64% a 4.13%), además de una mayor eficiencia en la rotación de cuentas por cobrar (5.10 veces a 6.36 veces). Con relación al análisis cualitativo, existieron correlaciones significativas de ( $p = 0.82$ ) entre la sostenibilidad financiera y la gestión por objetivos, con medias entre (4.29 y 5.00) en las dimensiones evaluadas. Se concluye que la gestión de cobranza eficiente fortalece la liquidez, rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa objeto de estudio durante el período 2022-2024. Palabras clave: Gestión de cobranza; Salud financiera; Liquidez; Rentabilidad; Sostenibilidad empresarial.

---

#### **Ginger de la Nube Rodríguez Gavilanes**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | nube.rodriguez@ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0007-2641-2264>

#### **Glicería Petrona Gómez Ceballos**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | gliceria.gomez@ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0001-6955-3293>

#### **Jorge Ormaza Andrade**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jormaza@ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

## Abstract

Collection management in manufacturing companies plays an essential role in financial administration, as it directly affects the liquidity, stability and profitability of an organization. In this context, the objective of this article is: To analyze the influence of collection management on the financial health of the manufacturing company Vanderbilt S.A.S during the period 2022-2024. The methodology used has a mixed approach, of descriptive and correlational type, for which purpose financial indicators were calculated and surveys applied to the credit and collection team, which were processed using the statistical software JASP. The results obtained indicate a sustained improvement in the current ratio (2.68), reduction of indebtedness (0.55 to 0.47) and increase in net margin (1.64% to 4.13%), as well as greater efficiency in the rotation of accounts receivable (5.10 times to 6.36 times). As for the qualitative analysis, there were significant correlations of ( $p = 0.82$ ) between financial sustainability and management by objectives, with averages between (4.29 and 5.00) in the dimensions evaluated. It is concluded that efficient collection management strengthens the liquidity, profitability and financial sustainability of the company under study during the period 2022-2024.

Keywords: Collection management; Financial health; Liquidity; Profitability; Business sustainability.

## Introducción

En el medio empresarial actual, en el que la alta competitividad y las restricciones financieras son cada vez más exigentes, el adecuado manejo financiero es esencial para garantizar la fluidez del capital de inversión y la sostenibilidad organizacional. Una de las funciones más críticas dentro de este proceso es la gestión de cobranza, cuya eficiencia influye directamente en la liquidez, el endeudamiento y la rentabilidad de una empresa. La gestión de cobranza resulta fundamental para garantizar una salud financiera dentro de las empresas, de manera particular en las organizaciones del sector manufacturero, en donde resulta de gran utilidad la adecuada administración de los procedimientos de cobranza, con la aplicación de todas las herramientas administrativas que se tengan en las empresas, para tener una recuperación oportuna de ingresos y una planificación financiera precisa y concreta, reduciendo el riesgo operacional en créditos y potenciando la capacidad de inversión y de crecimiento.

Durante el período 2022–2024, la gestión de cobranza en Ecuador ha tenido una gran importancia, especialmente en el contexto post-pandemia, donde muchas empresas enfrentaron una caída en la liquidez y un aumento en la morosidad. La crisis sanitaria y económica obligó a las organizaciones a replantear sus estrategias de recuperación de cartera, revelando debilidades estructurales en los procesos de cobranza, particularmente en sectores como el manufacturero y comercial. En concordancia con esto, Espinoza (2020), identificó que una falta de políticas claras en la gestión de cobranza, y la mala administración del flujo de caja, por la ausencia de un seguimiento sistemático de los créditos, y el uso de métodos tradicionales, contribuye a una disminución significativa de la liquidez y rentabilidad de las empresas.

Se ha observado que las medianas y pequeñas empresas, han experimentado constantes dificultades para sostener indicadores sólidos de liquidez y rentabilidad, por no recuperar exitosamente los créditos vencidos. En el caso concreto de la empresa Vanderbilt S.A.S, de la ciudad de Cuenca, Ecuador, la existencia de altos niveles de cartera vencida y una lenta rotación del efectivo

han obligado a la compañía a recurrir a la venta de activos para cubrir obligaciones operativas, limitando su capacidad de inversión y debilitando su estabilidad financiera. A pesar de haber implementado mecanismos como acuerdos de pago, cheques de respaldo, revisiones del perfil crediticio y cartas de cobranza, los resultados han sido insuficientes para estabilizar la salud financiera de la organización

Este estudio adopta un enfoque mixto, con diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, debido a que vincula dos componentes metodológicos. En primer lugar, el análisis cuantitativo de los estados financieros de la empresa objeto de estudio, durante el período 2022-2024. En concordancia con Roa et al. (2020), recomienda el uso de platillas financieras, para evaluar la gestión de cartera. En segundo lugar, el componente cualitativo, basado en la aplicación de encuestas al equipo de crédito y cobranza compuesto por 8 colaboradores. Esta estrategia metodológica permite obtener una visión integral del problema, al vincular la información contable con la percepción de los colaboradores.

La investigación trata de aportar precisiones en el análisis del tema, pero, sobre todo, recomendaciones prácticas que puedan ser replicables en otras organizaciones del sector, contribuyendo así a una cultura empresarial más resiliente, eficiente y orientada a resultados sostenibles. Es fundamental que las empresas manufactureras para su buen funcionamiento deben tener una salud financiera estable, ya que los ciclos operativos requieren de disponibilidad financiera continua, por lo que la gestión de cobranzas es un pilar fundamental, en la gestión financiera de la organización especialmente en contextos económicos muy cambiantes como el ecuatoriano, ya que a través de adecuadas estrategias de cobro, se garantiza tener buen flujo efectivo, minimiza el riesgo de iliquidez y morosidad, fortalece la relación comercial con los clientes, al tener canales de comunicación correctos, con términos claros y consensuados.

Por otra parte, en investigaciones recientes se ha determinado que la ausencia de políticas claras en la gestión de cobranza, la falta de capacitación del personal encargado y la desorganización documental son factores que pueden limitar la recuperación de cartera vencida y la estabilidad financiera empresarial (Gaon y Paguay, 2024). El estudio de caso de la empresa manufacturera Vanderbilt S.A.S, ubicada en Cuenca, Ecuador; se justifica por la necesidad de comprender que, el análisis de la gestión de cobranza, adaptadas al contexto local, incide en la salud financiera afectando la liquidez y la rentabilidad, esto ofrece una oportunidad valiosa para generar conocimiento aplicado y recomendaciones prácticas.

En este sentido, la investigación contribuye al fortalecimiento de la cultura financiera en el austro y en el Ecuador, proponiendo la toma de decisiones oportunas y adecuadas, que permitan hacer frente a situaciones críticas. Por lo tanto, este estudio busca aportar una evidencia empírica, en relación a como la aplicación adecuada de la gestión de cobranza puede mejorar la salud financiera en las empresas manufactureras ecuatorianas, entregando recomendaciones prácticas para este sector.

El objetivo general de este estudio es analizar la influencia de la gestión de cobranza en la salud financiera de la empresa manufacturera Vanderbilt S.A.S durante el período 2022–2024, enmarcándose primordialmente en la revisión de la gestión documental mediante estados financieros y en la aplicación de encuestas a los colaboradores, en donde se examinan los procesos, técnicas, políticas, y herramientas que se utilizan en la empresa, para optimizar la recuperación de cuentas por cobrar, reducir la morosidad y mejorar su solvencia, entre ellas las gestiones operativas, como el flujo de caja, la liquidez, la rotación de cuentas por cobrar, que son indicadores importantes que deben visualizarse, a fin de presentar un panorama concreto sobre esta investigación; con los antecedentes antes descritos se busca dar respuesta a la pregunta científica ¿Cómo influye la gestión de cobranza en la salud financiera de la empresa manufacturera Vanderbilt S.A.S durante el período 2022- 2024?

## Referencial teórico

La importancia de fundamentar este trabajo de investigación, en conceptos, teorías y estudios previos, que tengan una perspectiva en la gestión de cobranza y su impacto en la sanidad financiera de las empresas; es clave en, el momento que se priorizan los aportes académicos en relación al entorno empresarial, con datos reales y protocolos financieros de tendencia a nivel ecuatoriano y global. Para esto, este marco teórico se centra en los aspectos relevantes del estudio, así como las técnicas e indicadores que permitan orientar las acciones de la empresa para lograr una sostenibilidad en su ejercicio económico.

En el Ecuador el índice de morosidad empresarial de acuerdo al INEC (2023), ha alcanzado un porcentaje cercano al 12 %, lo que ha obligado a las industrias, a mejorar su estrategia en la gestión de cobranza. De acuerdo con Morales (2014), la estrategia de cobranza debe estar relacionado con una correcta orientación financiera y los objetivos institucionales a largo plazo.

## Gestión de cobranza

En toda empresa debe existir procesos de gestión de cobranza efectiva y rápida, lo que permite lograr los objetivos institucionales. La gestión de cobranza es un proceso estratégico que busca asegurar la recuperación oportuna de los créditos otorgados, minimizando el riesgo de incobrabilidad y fortaleciendo la liquidez empresarial. De acuerdo con Díaz y Flores (2019), la gestión de las cuentas por cobrar, está dirigido a incrementar y fortalecer la liquidez de la organización, por lo que se hace necesario una aplicación correcta de la gestión de cobranza, lo que permitirá determinar la situación en la que se encuentran los estados financieros de una empresa. En este sentido Muñoz-Tuárez y Mendoza-Saltos (2023), la literatura latinoamericana ha demostrado que una cobranza ineficiente eleva los costos financieros y limita la capacidad de inversión de las empresas.

Es importante tener claro que la gestión de cobranza, no se limita únicamente a reclamar pagos vencidos, sino constituye un sistema integral, que busca involucrar políticas idóneas de

otorgamiento de crédito, mecanismos de control interno, capacitación al personal y la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan el monitoreo constante de la cartera. Desde esa perspectiva Arias et al. (2024), constatan que una mala gestión de cobranza afecta directamente en la rentabilidad de una organización, por lo que recomienda adaptar estrategias tecnológicas para una oportuna recuperación de acuerdo a las condiciones socioeconómicas de los clientes.

Para evaluar la eficiencia de la gestión de cobranza, se destacan dos indicadores financieros esenciales la rotación de cuentas por cobrar y el período medio de cobro (PMC). En concordancia con Espinoza (2020), menciona que la rotación de cuentas por cobrar, mide cuantas veces en un período se renueva la cartera, también indica que el PMC, expresa en días el tiempo promedio en el que la empresa tarda en convertir sus ventas a crédito en efectivo. Estos indicadores permiten determinar si una empresa mantiene un ciclo saludable de recuperación o si se presenta iliquidez por ineficiencia en la cobranza.

### **Cuentas por cobrar**

Espinoza (2020), sostiene que la efectiva administración de la cartera de las cuentas por cobrar, se inicia con adecuado y amplio conocimiento de los clientes, lo que permitirá un análisis exhaustivo y riguroso de los clientes, que estén requiriendo un crédito, entonces se puede entender como “cuentas por cobrar”, la totalidad de la cartera que tiene una empresa al haber otorgado créditos a sus clientes, convirtiéndose en uno de los activos más importantes que generan liquidez, luego del efectivo o capital de la organización.

En síntesis, las cuentas por cobrar vienen a ser promesas de pago de un crédito, con determinado tiempo de plazo, que tiene tres características principales: Es el resultado de ventas a crédito con la estipulación de plazos máximos convenidos entre las partes y que suponen una recuperación de efectivo en el tiempo estipulado (Espinoza, 2020, p. 6). Morales (2014), manifiesta en su investigación que una organización que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar, se expone a quedar sin los recursos financieros suficientes, que lo que le puede llevar a la paralización de los ciclos operativos. Esta situación repercute en la solvencia de la empresa, la que puede perder su liquidez, ocasionándose un flujo de caja negativo para los ciclos operativos de la organización

En este contexto, Morales (2014), indica que la rotación de cartera y el PMC adquieren especial relevancia, pues reflejan de manera cuantitativa la eficiencia con la que la empresa administra y recupera sus créditos, siendo determinantes para mantener liquidez y estabilidad operativa.

### **Herramientas de gestión de cobranza**

Según lo expresado por Espinoza (2020), en su estudio sobre MIPYMES comercializadoras en Cuenca, determina que la gestión de cobranza no tiene lineamientos claros, ya que no se da un seguimiento metódico y persisten los métodos empíricos tradicionales en el manejo de las cuentas por cobrar, lo que ha contribuido a un aumento significativo de iliquidez y rentabilidad de las em-

presas. De igual manera, Arias et al. (2024), probaron que una gestión de cobranza deficiente en cooperativas financieras, descendió el nivel de cumplimiento de metas de recuperación, afectando directamente la rentabilidad financiera, por lo que aconsejan adaptar las estrategias de cobranza al entorno digital y a las condiciones socioeconómicas del cliente, especialmente en sectores con alta informalidad o limitada bancarización.

Arias et al. (2024), argumentan que es importante la implementación de indicadores como el índice de morosidad, la rotación de cuentas por cobrar y la tasa de recuperación permite evaluar con precisión el impacto de la cobranza sobre la rentabilidad financiera. En su estudio de caso en una cooperativa ecuatoriana, demostraron que una mejora del 15% en la eficiencia de cobranza se tradujo en un aumento directo del margen neto.

La literatura reconoce el valor de herramientas como cartas de cobranza y acuerdo de pago para mitigar el riesgo crediticio. No obstante, autores como Gaón y Paguay (2024), mencionan que la eficacia de estas herramientas es condicional. De acuerdo con Arias et al. (2024); Espinoza (2020), la aplicación de indicadores, tales como la rotación de cuentas por cobrar, el período medio de cobro y la tasa de recuperación, son esenciales para evaluar la efectividad de la cobranza y su impacto en la rentabilidad.

### **Salud financiera**

La salud financiera se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con sus obligaciones financieras, mantener operaciones sostenibles y generar valor a largo plazo. Roa et al. (2020), en su investigación sobre pequeños negocios en Ecuador, proponen un enfoque integral que incluye liquidez y rentabilidad, adjuntando a este enfoque los términos de resiliencia financiera y capacidad de planificación. Su modelo incorpora indicadores como la razón corriente, el ROA y el ciclo de conversión de efectivo para evaluar la estabilidad financiera de las microempresas.

En una empresa, la salud financiera viene a ser un aspecto importante, que integra todos los elementos que tienen que ver con la situación estratégica de la organización, que proyecte bienestar tanto en lo económico, como en lo operativo, para poder cumplir los objetivos institucionales, es decir; no se refiere únicamente a la liquidez de la entidad, sino a su sostenibilidad, derivada del cumplimiento de las obligaciones a terceros, generación de nuevas inversiones y resistencia ante desfases económicos, propios de circunstancias endógenas, que en el caso del Ecuador, se acentúan más por ser un escenario cambiante en sus políticas fiscales y normativas, que pueden proponer entornos adversos para el sector empresarial.

En esta línea, Chacón (2024), amplía esta figura al relacionar la salud financiera con el bienestar organizacional, argumentando que una empresa financieramente sana es más eficiente, y por lo tanto más estable emocional y socialmente. Esto es de gran relevancia, sobre todo en contextos rurales o comunitarios, donde una empresa tiende a cumplir un rol social además de económico.

El impacto de la salud financiera es un reflejo de la estabilidad económica de una persona o una empresa, lo que brinda tranquilidad y armonía dentro de la sociedad

Por otro lado, en el ámbito de la salud financiera, el Banco Central del Ecuador (2022), en su boletín, propone un marco conceptual para la estabilidad financiera que incluye la gestión de riesgos, la liquidez y la resiliencia operativa como pilares fundamentales para el desarrollo económico sostenible. Estos aspectos permiten mostrar la necesidad urgente de fortalecer los procesos de gestión de cobranza en las empresas ecuatorianas, como un proceso para la recuperación de ingresos, y como una herramienta estratégica para preservar la salud financiera y garantizar la sostenibilidad operativa.

La salud financiera se entiende como la capacidad de una organización para cumplir con sus obligaciones, sostener operaciones estables y generar valor económico en el largo plazo. Roa y Villegas (2020), plantean un enfoque integral que incorpora indicadores de liquidez y rentabilidad, junto con conceptos como resiliencia financiera y capacidad de planificación. Este concepto no se limita únicamente a la liquidez, sino que abarca la sostenibilidad de la empresa, derivada del cumplimiento de compromisos con terceros, la capacidad de inversión y la resistencia frente a escenarios adversos. Chacón (2024), amplía este enfoque al vincular la salud financiera con el bienestar organizacional, indicando que una empresa financieramente sólida es más estable también en lo social.

### **Indicadores financieros como instrumentos de análisis**

En concordancia con Acevedo et al. (2021), los indicadores financieros representan instrumentos valiosos para determinar la eficacia y rentabilidad de las empresas. Estos indicadores se fundamentan en la comparación de diversos estados financieros, con el objetivo de brindar una visión panorámica de la salud financiera.

En primera instancia, los indicadores de liquidez, tanto razón corriente, como prueba ácida, evalúan la capacidad de la empresa para atender obligaciones a corto plazo. Según Chirinos (2023), la razón corriente muestra la relación que existe entre pasivos y activos corrientes, evidenciando el margen de estabilidad financiera, a veces este índice puede brindar una imagen optimista de solvencia, sobre todo cuando los inventarios tardan en convertirse en efectivo, por este motivo se utiliza la prueba ácida, que excluye los inventarios, por lo que se obtiene de una manera más precisa la disponibilidad de activos líquidos.

El endeudamiento es un indicador que permite medir el grado de dependencia de una organización con recursos externos, de acuerdo con Párraga et al. (2021), indica que el nivel excesivo de pasivos, aumenta el riesgo financiero de una organización, mientras que los niveles equilibrados de deuda, son factores importantes para impulsar la inversión sin poner en peligro la estabilidad de la empresa.



En cuanto a los indicadores de rentabilidad, son métricas esenciales para evaluar la capacidad de una empresa para generar utilidades. En concordancia con Venegas-Valverde y Albarrasín-Reinoso (2024), indican que el margen neto mide el porcentaje de ingresos que se transforma en utilidad, después de deducir todos los costos, gastos e impuestos, siendo así una medida clave para evaluar la eficiencia y control financiero. Del mismo modo Flores y Naval (2017), mencionan que el Retorno de Activos (ROA) se encarga de calcular la rentabilidad de una empresa, en relación de sus activos totales, evidenciado cuánto gana una empresa por cada unidad monetaria invertida en recursos, por lo que un valor alto nos indica la eficiencia en la gestión de activos. En relación con lo anterior, la Rentabilidad sobre el Patrimonio Neto (ROE) expresa la rentabilidad generada para los accionistas, en función del capital aportado, en este sentido Párraga et al. (2021), sostiene que un ROE alto fortalece la confianza de los inversionistas, mientras que uno bajo puede crear incertidumbre.

Finalmente, los indicadores de gestión de cobranza son métricas fundamentales, ya que, mediante estos resultados, se puede comprobar la efectividad de las políticas de crédito. En este sentido la rotación de cuentas por cobrar mide la rapidez y eficiencia con la que una empresa convierte en liquidez sus ventas a crédito; en este sentido el período medio de cobro traduce esa rotación en días promedio. En síntesis, Flores y Naval (2017), evidencian que una rotación ágil impulsa la rentabilidad, mientras un PMC dilatado ocasiona tensiones en la liquidez y eleva el riesgo de incobrabilidad.

### Estudios previos y evidencia

En el contexto ecuatoriano y de América Latina, múltiples estudios han evidenciado la incidencia de la gestión de cobranzas sobre la salud financiera empresarial. En Ecuador Venegas-Valverde y Albarrasín-Reinoso (2024), en su estudio sobre Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO LTDA que la relación entre la liquidez y rentabilidad, concluyeron que la liquidez y rentabilidad, dependen de la eficiencia de la gestión de cobranza, también se evidenció que la gestión de cobranza no es solo un proceso operativo, sino un factor estratégico para garantizar la sostenibilidad financiera.

De forma similar, en la investigación aplicada a empresas industriales que cotizan en la bolsa de valores de Lima et al. (2017), sostienen que la gestión de cuentas por cobrar, son un elemento clave para explicar la rentabilidad económica (ROA). Además, este estudio evidencia que, si una empresa aplica adecuadamente sus políticas de cobranzas, se tiene un mejor desempeño financiero global.

En el caso de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), Párraga et al. (2021), destaca que los indicadores de gestión financiera, entre ellos la liquidez y endeudamiento, dependen directamente de la implementación de políticas claras de crédito y cobranza. El estudio argumenta que una administración deficiente de la cartera, genera presiones en el flujo de caja y acrecienta la dependencia de financiamiento externo, deteriorando los márgenes de rentabilidad.



En síntesis, la evidencia empírica demuestra que la gestión de cobranza es un determinante crítico en la estabilidad financiera. Su manejo eficaz tanto en PYMES y grandes empresas impacta directamente en la liquidez y rentabilidad. Bajo esta perspectiva, el caso de Vanderbilt S.A.S resulta paradigmático para el sector empresarial ecuatoriano, debido a tres razones fundamentales: primero, evidencia las dificultades estructurales que afectan a las empresas nacionales en cuanto a su gestión de cobranza; segundo se evalúa un escenario real, en donde las políticas y estrategias de crédito, podrían convertirse en una variable crucial para la sostenibilidad financiera; y tercero, a través del análisis se podrá desarrollar metodologías aplicables a otras organizaciones de igual dimensión. Estas condiciones antes expuestas, convierten a esta investigación en un referente valioso para el desarrollo de mejores prácticas de gestión de cobranza.

## Metodología

El presente estudio tuvo un enfoque mixto, de tipo descriptivo y correlacional, al integrar información cuantitativa basada en el análisis de los estados de resultados y balance general de la empresa, Vanderbilt S.A.S, durante el período 2022-2024, junto con información cualitativa obtenida de la percepción del equipo de crédito y cobranza.

En concordancia con Hernández et al. (2014), es cuantitativo y longitudinal, dado que permite medir fenómenos mediante la recolección de datos y su análisis a través de cálculos de ratios financieros, efectuando observaciones en distintos momentos del tiempo. Es por ello que en este caso se analizaron los estados financieros de la organización manufacturera, presentados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador, dentro de 3 períodos: 2022, 2023, 2024., lo que permitió identificar la evolución de los indicadores a lo largo del tiempo.

De forma complementaria, la investigación presentó un diseño cualitativo, debido a que se buscó adquirir las percepciones y experiencias de los responsables de la gestión de crédito y cobranza. En ese contexto Arias (2012), menciona que la investigación cualitativa se centra en comprender la perspectiva, significados y valoraciones que los actores atribuyen a un fenómeno social u organizacional. Por tal motivo, en esta investigación se utilizó un cuestionario estructurado a los ocho colaboradores que integran el departamento, y los resultados fueron procesados en el software JASP.

La empresa Vanderbilt S.A.S corresponde al caso de estudio de esta investigación, para realizar este análisis, se utilizaron dos fuentes de información: 1) Los estados financieros de los períodos 2022, 2023 y 2024, disponibles en la página web de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros y 2) las encuestas aplicadas a los ocho colaboradores que integran el departamento de crédito y cobranza de la empresa. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), debido a que la población es pequeña y accesible en su totalidad, se optó por trabajar con censo poblacional, lo que garantiza la representatividad del estudio sin necesidad de aplicar fórmulas estadísticas de muestreo.

Para esta fase se empleó un cuestionario estructurado con una escala de Likert de 5 niveles, siendo 1= totalmente en desacuerdo y 5= totalmente de acuerdo. El instrumento de encuesta fue sometido a validación por juicio de expertos, con la participación de la Coordinadora de Crédito y Cobranza y un Analista de Crédito de esa área, quienes revisaron la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems asegurando que el instrumento representara adecuadamente las dimensiones analizadas antes de su aplicación.

Finalmente se seleccionaron indicadores financieros, los mismos permiten analizar la evolución de la liquidez, rentabilidad, endeudamiento y eficiencia de la recuperación de cartera, con el objetivo de evaluar la gestión de cobranza y su incidencia en la salud financiera de Vanderbilt S.A.S

A continuación, se describen los indicadores financieros que se aplican en este estudio:

Tabla 1. Indicadores de liquidez

Indicador	Fórmula	Descripción
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Capacidad de cubrir obligaciones de corto plazo.
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Suficiencia de una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo, sin necesidad de utilizar sus inventarios.

Fuente: elaboración propia

Nota. Esta tabla presenta los indicadores de liquidez aplicados en el análisis, correspondientes a los estados financieros de Vanderbilt S.A.S. en los periodos 2022, 2023 y 2024.

Los indicadores de liquidez permiten evaluar la capacidad de una organización para cumplir con sus obligaciones de corto plazo empleando sus activos corrientes. De acuerdo con Roa y Villagas (2020), la razón corriente y la prueba ácida son herramientas fundamentales para diagnosticar la solvencia inmediata de la empresa, ya que advierten sobre posibles riesgos de iliquidez. En el caso de Vanderbilt S.A.S., estos indicadores adquieren relevancia porque gran parte de su activo circulante está representado en cuentas por cobrar, lo que condiciona su disponibilidad real de efectivo.

Tabla 2. Indicador de endeudamiento

Indicador	Fórmula	Descripción
Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	Proporción activos financiados con deuda frente a los recursos propios.

Fuente: elaboración propia

Nota. Este indicador corresponde al análisis del endeudamiento financiero de Vanderbilt S.A.S. y será aplicado en los periodos 2022, 2023 y 2024.

El endeudamiento refleja la proporción en que los activos de una empresa son financiados mediante recursos de terceros. Morales (2014) sostiene que un nivel elevado de endeudamiento incrementa el riesgo financiero y reduce la flexibilidad organizacional, mientras que un nivel bajo puede reflejar estabilidad, aunque con limitaciones en la capacidad de inversión. En este estudio, el

análisis del endeudamiento de Vanderbilt S.A.S. resulta esencial para identificar si las deficiencias en la recuperación de cartera han conducido a una mayor dependencia de financiamiento externo.

Tabla 3. Indicadores de rentabilidad

Indicador	Fórmula	Descripción
Margen Neto	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	Contempla la rentabilidad final después de impuestos y gastos.
ROA	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	Indica la capacidad de los activos para generar beneficios.
ROE	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Mide la rentabilidad para los accionistas.

Fuente: elaboración propia

Nota. Esta tabla recoge los indicadores de rentabilidad aplicados en el análisis de Vanderbilt S.A.S., calculados con base en los estados financieros de los períodos 2022, 2023 y 2024

La rentabilidad es uno de los indicadores más relevantes en la evaluación financiera, pues mide la eficiencia de la empresa para generar utilidades a partir de los recursos disponibles. Según Arias y Saldaña (2024), el margen neto, el ROA y el ROE constituyen medidas clave para analizar la sostenibilidad de una organización, ya que permiten evaluar los resultados obtenidos desde diferentes perspectivas: ventas, activos y patrimonio. En el caso de Vanderbilt S.A.S., estos indicadores permiten comprender el efecto que tiene la gestión de cobranza sobre el desempeño global de la empresa.

Tabla 4. Indicadores de gestión de cobranza

Indicador	Fórmula	Descripción
Rotación de CxC	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio Cuentas por Cobrar}}$	Mide la eficiencia en la gestión de cobranza.
Período medio de cobro	$\frac{365}{\text{Rotación de CxC}}$	Indica los días promedio que tarda la empresa para recuperar la cartera.

Fuente: elaboración propia

Nota. Analizan la eficiencia de la empresa en la recuperación de cartera y el manejo del crédito.

La gestión de cobranza constituye el núcleo de este estudio, dado que de su eficacia depende directamente la liquidez, la rentabilidad y la estabilidad financiera de la empresa. Espinoza (2020), enfatiza que indicadores como la rotación de cuentas por cobrar y el período medio de cobro (PMC) son herramientas indispensables para medir la eficiencia en la recuperación de cartera. Una alta rotación refleja políticas de cobro ágiles, mientras que un PMC elevado indica retrasos que prolongan el ciclo de conversión de efectivo y generan riesgos de morosidad. En Vanderbilt S.A.S., donde se ha identificado un alto nivel de cuentas vencidas, estos indicadores permitirán evidenciar el impacto de la gestión de cobranza en la salud financiera de la organización

El cálculo de los ratios financieras no solo permite observar tendencias históricas, sino también identificar fortalezas y debilidades de la gestión de cartera durante los períodos analizados,

esta interpretación ofrece evidencia objetiva de la evolución de la empresa, en lo referente a liquidez, endeudamiento rentabilidad. Sin embargo, para que la evaluación sea integral, se complementan estos resultados con la percepción de los actores directamente involucrados en la gestión de cobranza, los mismo que aportan una visión clave, sobre la aplicación de políticas, procesos y estrategias de cobranza.

El procesamiento de la información financiera se realizó por medio de Microsoft Excel, en lo referente a cálculos y gráficos. Para el análisis cualitativo, proveniente de las encuestas realizadas a los 8 colaboradores, se utilizó el software estadístico JASP (Jeffrey's Amazing Statistics Program), el cual facilitó la aplicación de análisis descriptivos (medias de tendencia central y dispersión), para identificar patrones en la percepción del equipo. La estimación de la fiabilidad, a través del alfa de Cronbach, con el objetivo de evaluar la consistencia interna del cuestionario y por último correlación de Spearman y la prueba no paramétrica de Mann-Whitney U, para contrastar diferencias entre los colaboradores según su experiencia laboral.

La combinación de estas técnicas permitió obtener una visión más completa y fundamentada de las percepciones del equipo, en torno a la gestión de cobranza y su incidencia en la salud financiera de Vanderbilt S.A.S.

## Resultados

En este apartado se exponen los principales resultados obtenidos a partir del análisis financiero y del procesamiento estadístico de las encuestas aplicadas.

### Evolución de los indicadores financieros

Tabla 5. Evolución de los indicadores de liquidez (Razón Corriente y Prueba Ácida) de Vanderbilt S.A.S., 2022–2024

Indicadores	Antes		Actualidad	Promedio
	2022	2023	2024	
Razón Corriente	2.212	2.948	2.897	2.686
Prueba Ácida	0.720	1.110	1.280	1.037

Fuente: elaboración propia

Nota. La tabla presenta los valores anuales de la Razón Corriente y la Prueba Ácida, indicadores utilizados para evaluar la capacidad de la empresa de cubrir sus obligaciones a corto plazo.

De acuerdo a los datos de la tabla 5, los resultados demuestran que entre 2022 y 2024, Vanderbilt S.A.S fortaleció su liquidez, como se observa en dicha tabla la razón corriente se mantuvo en valores superiores a 2 en los tres períodos estudiados, lo que indica que la empresa por cada \$1 de pasivo corriente, disponía de \$2.896 en activos corrientes para cubrir sus obligaciones.

Con respecto al indicador de prueba ácida, se evidenció que en el año 2022 presentaba un valor de 0.72, lo que quiere decir que la empresa por cada \$1 de deuda a corto plazo, disponía de \$0.72 en activos líquidos, es decir la empresa dependía parcialmente de los inventarios para cumplir con sus obligaciones. No obstante, en los años posteriores se observó una mejora significativa,

por lo que la empresa, logró cumplir con sus obligaciones sin la necesidad de la venta de sus inventarios. El promedio de estos 3 años de análisis es 1.037 lo que confirmó que la empresa mantuvo una posición de liquidez estable.

Los resultados obtenidos se sustentan con lo expuesto por Roa et al. (2020), señalan que los indicadores antes mencionados, son herramientas fundamentales para diagnosticar la solvencia de la empresa, debido a que advierten posibles riesgos de iliquidez. En esta instancia los resultados indicaron que la empresa logró sostener una posición financiera sólida.

Tabla 6. Evolución del indicador de endeudamiento de Vanderbilt S.A.S., 2022–2024

Indicador	Antes		Actualidad	Promedio
	2022	2023	2024	
Endeudamiento	0.550	0.520	0.470	0.513

Fuente: elaboración propia

Nota. El indicador de endeudamiento refleja la proporción de los activos financiados con deuda frente a los recursos propios. Valores decrecientes indican una menor dependencia del financiamiento externo y una mayor estabilidad financiera.

Con referencia a la tabla 6, se pudo observar que el indicador de endeudamiento mostró una tendencia decreciente durante los períodos analizados. En el año 2022 la empresa por cada \$1 de activos, \$0.55 correspondían a financiamiento externo y \$0.45 recursos propios. Para 2023 el indicador disminuyó registrando así \$0.52 en deudas y \$0.48 de capital propio. Finalmente, en 2024 el indicador decreció aún más alcanzado a \$0.47 en financiamiento externo frente a \$0.53 en recursos propios, teniendo así un promedio de 0.51 correspondiente a los años estudiados.

De acuerdo con Morales (2014), un nivel alto de endeudamiento, incrementa el riesgo financiero, limitando a la empresa a continuar con normalidad con sus actividades. En este sentido la empresa caso de estudio, presenta valores adecuados en los años analizados, lo que permitió que puedan cubrir sus operaciones con menor exposición al riesgo.

Tabla 7. Evolución de los indicadores de rentabilidad de la empresa (2022-2024)

Indicador	Antes		Actualidad	Promedio
	2022	2023	2024	
Margen Neto	1.64 %	2.85 %	4.13 %	2.87 %
ROA	1.55 %	2.72 %	3.78 %	2.68 %
ROE	3.47 %	5.63 %	7.16 %	5.42 %

Fuente: elaboración propia

Nota. Estos indicadores de rentabilidad muestran la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de sus ventas, activos y patrimonio.

En la presente tabla, se pudo observar que los indicadores analizados presentaron una evolución positiva, lo que evidenció que Vanderbilt S.A.S, no solo mejoró su margen de ganancia sobre ventas, sino también logró eficiencia en el uso de activos y el retorno para los accionistas.

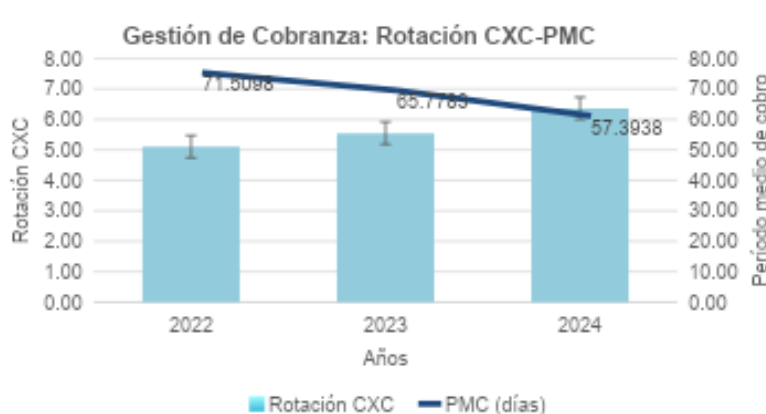
El Margen Neto paso de 1.64% en 2022 a 4.13% en 2024, esto demostró que la empresa logro transformar un mayor porcentaje de sus ventas en utilidades netas. Un margen superior al 4%

para una empresa manufacturera es positivo, ya que demostró mayor eficiencia operativa y capacidad para enfrentar imprevistos financieros.

Con relación al ROA se evidencia un crecimiento sólido, obteniendo así un promedio de 2.68% en los tres períodos analizados, en el último año se pudo mencionar que la empresa mejoró la gestión de sus recursos productivos, aumentando su capacidad de generar beneficios sin requerir incrementos proporcionales de activos.

Del mismo modo el ROE ha presentado una evolución positiva al pasar del 3.47% en 2022 a 7.16% en 2024, revelando que los accionistas obtuvieron un retorno atractivo, sobre el capital invertido, sin depender de apalancamiento excesivo, lo que constituyó una señal de estabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Figura 1. Evolución de los indicadores de Gestión de Cobranza (2022-2024)



Fuente: elaboración propia

Nota. Estos indicadores reflejan la capacidad de la empresa para recuperar oportunamente sus cuentas por cobrar.

Por último, como se pudo percibir en la figura 1, los indicadores analizados presentaron una mejora consistente en los períodos analizados (2022-2024), reflejando una mayor rotación de cuentas por cobrar y una reducción significativa en el período medio de cobro.

La rotación de Cuentas por Cobrar aumentó de 5.10 en 2022 a 6.36 en 2024, obteniendo un promedio de los tres años estudiados de 5.67, evidenciando que la empresa recupera con mayor frecuencia sus cuentas en el año, optimizando el flujo de efectivo y reduciendo riesgos de morosidad. Este hallazgo se alinea con lo mencionado por Espinoza (2020), quién advierte que una mayor rotación de cuentas por cobrar, indica procesos de cobro más efectivos, y, en consecuencia, una mayor disponibilidad de liquidez para cubrir las obligaciones de la empresa.

En lo que respecta al Período medio de Cobro la empresa redujo sus días de cobro, pasando de 71.51 en 2022 a 57.39 días en 2024, con un promedio de 64.89 días, lo que reflejó una mayor eficiencia en la gestión de cobranza. De acuerdo con Flores y Naval (2017), la disminución del PMC contribuye a optimizar el flujo de caja y fortalecer la rentabilidad.

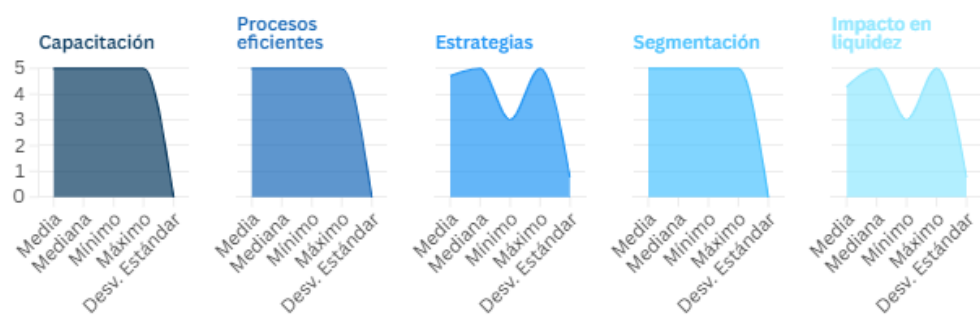
En síntesis, las métricas obtenidas, una mejora en rotación de cartera y la reducción del PMC, corroboraron lo expuesto por diversos autores respecto a la importancia de una gestión de cobranza eficiente, como base fundamental para la salud financiera.

### Percepción del equipo de crédito y cobranza (Análisis Estadístico)

El análisis de los formularios ejecutados a los ocho colaboradores de la empresa caso de estudio Vanderbilt S.A.S, reveló percepciones en su mayoría positivas. Se pudo evidenciar que en temas como: capacitación, segmentación de clientes y eficiencia de procesos, presentan conformidad plena.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Figura 2. Estadísticos descriptivos de los ítems evaluados



Fuente: elaboración propia

Nota. Los resultados muestran una percepción altamente positiva respecto a la capacitación, segmentación y eficiencia de los procesos (medias de 5.00).

Como se expuso en la figura 2, las variables de capacitación, segmentación de clientes y eficiencia en los procesos alcanzaron una media de 5.0 y una desviación estándar de 0.0, lo que indicó un consenso absoluto entre los colaboradores. Estos resultados sugieren que la empresa ha logrado consolidar prácticas estandarizadas en formación del personal y procedimientos internos.

En cuanto a los aspectos como: estrategias aplicadas, impacto en la liquidez y sostenibilidad financiera obtuvieron medias entre 4.29 - 4.71 y mayor dispersión 0.70-0.76, esta variabilidad demostró que, aunque la mayoría de colaboradores considera que estas variables son importantes, existen diferencias en la percepción sobre su efectividad.

Finalmente, la variable de gestión aporta a objetivos, presentó una media elevada de 4.86 y una dispersión de 0.38, lo que constituyó un acuerdo generalizado de que las acciones de cobranza están alineadas con los objetivos organizacionales.

Tabla 8. Análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Ítems incluidos	Alfa de Cronbach
Todos los ítems tipo Likert (7 variables)	0.85

Fuente: elaboración propia

Nota. El valor del alfa de Cronbach = 0.85 indica una buena consistencia interna, entre los ítems tipo Likert (7 variables)



De acuerdo a la tabla 8, se observó que el análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach) alcanzó un valor de 0.85 lo que indico una consistencia interna alta, respaldando la solidez del instrumento empleado.

Con el objetivo de explorar las relaciones entre las variables evaluadas, en la encuesta, se aplicó la correlación de Spearman, técnica estadística no paramétrica adecuada para datos ordinales y muestras pequeñas como la utilizada en este estudio.

Tabla 9. Correlaciones de Spearman entre las variables

	Estrategias	Impacto en liquidez	Sostenibilidad financiera	Gestión aporta a objetivos
Estrategias	1	.79	.76	.71
Impacto en liquidez	.79	1	.65	.58
Sostenibilidad financiera	.76	.65	1	.82
Gestión aporta a objetivos	.71	.58	.82	1

Fuente: elaboración propia

Nota. La tabla presenta la matriz de correlaciones entre las variables de estudio, se destaca la fuerte relación entre la sostenibilidad financiera y gestión orientada a objetivos  $r = .82$

En base a los datos expuestos en la tabla 9, se pudo afirmar que existen asociaciones positivas y significativas entre todas las variables analizadas, se destacó las asociaciones entre las estrategias y la liquidez ( $\rho=0.79$ ), la sostenibilidad financiera ( $\rho=0.76$ ), y la gestión por objetivos ( $\rho=0.71$ ). Esto garantizó la estabilidad a largo plazo, capacidad de respuesta inmediata y cumplimiento efectivo de las metas organizacionales.

La variable sostenibilidad financiera, constituyó uno de los factores más importantes para alcanzar el cumplimiento de objetivos, alcanzó un valor de ( $\rho=0.82$ ), este resultado posiciona la estabilidad económica prolongada no solo como un garante de permanencia de la empresa, sino como el fundamento esencial para materializar sus metas.

Tabla 10. Comparación de percepciones por experiencia (Mann-Whitney U)

Variable	Grupo con mayor puntuación	Estadístico U	p-valor (exacto)
Capacitación	Ambos igual	12.0	1.000
Estrategias	Más de 3 años	5.0	0.200
Impacto en liquidez	Más de 3 años	4.0	0.133
Sostenibilidad fin.	Más de 3 años	3.5	0.086
Gestión aporta	Más de 3 años	5.0	0.200

Fuente: elaboración propia

Nota. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de experiencia ( $p > 0.05$ ). Sin embargo, los participantes con más experiencia tienden a valorar de forma más alta el impacto de la gestión en la liquidez y sostenibilidad, lo que puede indicar una tendencia perceptiva relevante a considerar en estudios posteriores con muestras más amplias

Al comparar las percepciones según los años de experiencia mediante la prueba no paramétrica de Mann-Whitney U, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos. Sin embargo, se observó una tendencia generalizada en la cual los colaboradores con ma-

yor experiencia tienden a valorar más positivamente el impacto de la gestión de cobranzas en la salud financiera de la empresa. Esta tendencia sugiere que la experiencia laboral podría influir en la apreciación crítica del sistema de cobranza, lo cual puede explorarse en investigaciones posteriores con muestras más amplias.

En conjunto, los resultados cuantitativos y perceptivos obtenidos evidenciaron coherencia entre la mejora financiera y la percepción del equipo de crédito y cobranzas, confirmando la relación entre la gestión de cobranza eficiente y la estabilidad financiera de la empresa.

## Discusión

Los resultados alcanzados de la empresa caso de estudio Vanderbilt S.A.S corroboran que la gestión de cobranza incide directamente en la salud financiera de las organizaciones manufactureras. En el transcurso del período analizado 2022-2024 la empresa potenció su liquidez, redujo su nivel de endeudamiento y mejoró de manera sostenida de sus indicadores de rentabilidad. Los datos arrojados por el estudio responden a la pregunta de investigación y permiten afirmar que se cumplió el objetivo general: analizar cómo la cobranza incide en la estabilidad financiera de la empresa.

En el estudio realizado por Intriago-Cuavoy y Gómez-García (2025), en la empresa “Comercial Ureta”, dicha empresa tiene su enfoque en el sector comercial en Ecuador, se evidenció que la deficiencia en la gestión de cobranza, causó un alto nivel de cartera vencida, esto trajo consigo un deterioro en los indicadores de liquidez, limitando la capacidad de la organización para cumplir oportunamente sus obligaciones. También se pudo constatar que a pesar de que la empresa presentaba ventas regulares, la falta de una adecuada gestión de cobranza, a través de políticas claras, repercutió negativamente la estabilidad de la compañía.

En contraste, en el caso de Vanderbilt S.A.S, los resultados reflejaron una evolución favorable de la liquidez, una razón corriente con un promedio de 2.686 y una prueba ácida mayor a 1 durante los últimos tres años examinados. Estos indicadores evidenciaron que la empresa ha gestionado de manera eficiente sus cuentas por cobrar, reduciendo riesgos de morosidad y garantizando un ciclo de operaciones estable. A diferencia de lo ocurrido en la empresa “Comercial Ureta”, debido a la estructuración más rigurosa de los procesos y el perfil empresarial de los clientes de la firma analizada han favorecido la recuperación de cartera de una manera más ágil, confirmando la incidencia positiva de la gestión de cobranza en la salud financiera de organizaciones manufactureras.

En la presente investigación, el endeudamiento de la empresa constató una reducción significativa, pasando de 55% en 2022 a 47% en 2024. Dicho comportamiento guarda similitud con lo demostrado por Acevedo et al. (2021), en empresas del sector retail peruano, que se maneja con una gestión financiera responsable, permitiendo mitigar riesgos de apalancamiento. Sin embargo, en el caso de Vanderbilt S.A.S, la causa principal se encuentra en la efectividad de sus procesos de cobranza, lo que destaca el rol clave de la recuperación de cuentas por cobrar, como mecanismo estratégico, para reducir la dependencia del financiamiento externo.

En el estudio realizado por Guerrero-Velástegui y Villena-López (2021), en la empresa Mar-cimex, dedicada al comercio de electrodomésticos en Ecuador, se evidenció que, a pesar de contar con políticas de cobranza clara, los márgenes de rentabilidad permanecieron limitados. Los autores señalan que la elevada diversidad en la cartera de clientes y el alto nivel de morosidad incidieron negativamente en el desempeño financiero, lo que restringió el potencial de crecimiento de la empresa en el mercado.

A diferencia del caso anterior, en la empresa Vanderbilt S.A.S los resultados de los indicadores, demuestran un comportamiento positivo y sostenido de la rentabilidad presentando aumentos significativos en el Margen Neto (1.64% A 4.13%), ROA (1.55% A 3.78%) y el ROE (3.47% A 7.16%) durante los períodos analizados. Por medio de estas razones financieras, se puede evidenciar que la gestión de cobranza de la empresa logró no solo reducir la morosidad, sino también fortalecer el ciclo financiero, generando valores positivos para los accionistas. Este análisis comparativo permite inferir que, frente al contexto del sector minorista, la rentabilidad se ve comprometida por la irregularidad en los pagos, mientras que en el sector manufacturero poseen una cartera de clientes corporativos más formalizados y con mayor capacidad de pago favorece a una gestión de cobranza efectiva, la cual se traduce a mejoras tangibles y directas en el desempeño financiero de la organización. Este hallazgo respalda la hipótesis inicial de la investigación, que plantea que una gestión de cobranza eficiente incide positivamente en la rentabilidad empresarial.

Con relación a las métricas de gestión de cobranza, se evidenció una reducción del PMC, experimentando una mejora continua de 71 a 57 días, asimismo la rotación de cuentas por cobrar ha presentado una evolución positiva, estos resultados son consistentes con lo mencionado por Quimi Chilan (2024), quién en su estudio “La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015-2021”, encontró una relación directa entre las políticas de cobranza y eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar. En el caso de la empresa caso de estudio el impacto fue más significativo, esto se lo podría atribuir a las estrategias de cartera, tales como acuerdo de pago, segmentación de clientes y monitoreos constante.

Los resultados a escala regional se alinean con el estudio de Mardones (2021), quien señaló que la gestión del capital influye en el desempeño empresarial en América Latina. En la empresa manufacturera Vanderbilt S.A.S confirma esta tendencia al mostrar un efecto positivo triple en liquidez, endeudamiento y rentabilidad. Este comportamiento indica que el fortalecimiento de la gestión de cobranza influye en la forma en que la empresa administra sus finanzas a nivel estructural

Además de los datos financieros, los resultados cualitativos, aportan una perspectiva organizacional relevante. Los colaboradores perciben de manera positiva por unanimidad la capacitación, eficiencia en los procesos de cobranza y segmentación de clientes hallazgo que no solo confirma la pertinencia de las políticas de crédito y cobranza implementadas, sino que también evidencia la importancia de involucrar al talento humano en las estrategias financieras, se identificó una correlación significativa de ( $\rho = 0.82$ ) entre la sostenibilidad financiera y la gestión por

objetivos, ajustándose a los establecido por Chacón (2024), este autor vincula la salud financiera con el bienestar organizacional y la motivación del personal. Sin embargo, en este marco es importante mencionar que existe una dispersión, en las percepciones de los colaboradores sobre la sostenibilidad financiera reveló una contrariedad significativa, ya que esto indica que mientras algunos trabajadores identifican la relación entre cobranza y estabilidad financiera, otros no logran asociar estos dos elementos.

Pese a estos resultados, esta investigación presentó limitaciones: el caso está enfocado a una única empresa, la muestra fue mediante censo poblacional, lo cual redujo la generalización. Una interpretación alternativa podría considerar que los resultados no dependan únicamente de las políticas de crédito y cobranza, sino también de las características del sector manufacturero, que opera con clientes de mayor poder adquisitivo.

El principal hallazgo de esta investigación es generar un alto valor, respecto a la gestión de cobranza, se evidencia que en el sector manufacturero ecuatoriano, una buena gestión de cuentas por cobrar genera beneficios, en cuanto al apartado de metodología se destaca la integración del análisis financiero cuantitativo con resultados cualitativos, ofreciendo una visión holística de la relación entre gestión de cobranza y salud financiera, por lo que es preciso mencionar que este estudio contribuye con evidencia empírica que puede ser utilizada como referente para empresas similares.

## Conclusiones

La presente investigación permitió establecer mediante evidencia empírica, que la gestión de cobranza eficiente incide directamente en la salud financiera de las empresas manufactureras. El caso de la empresa caso de estudio Vanderbilt S.A.S demostró que la aplicación disciplinada de políticas de crédito, seguimiento de clientes y control oportuno de cartera se tradujeron a mejoras sostenidas en liquidez, reducción del endeudamiento y aumento de rentabilidad.

Más allá de la recuperación de efectivo, el estudio reveló que la gestión de cobranza debe ser conceptualizada como un componente crítico dentro de la administración financiera. Su impacto trasciende en la recuperación de cartera, y contribuye al fortalecimiento del capital de trabajo, la estabilidad financiera y la capacidad de crecimiento empresarial.

Desde el ámbito organizacional, se identificó el talento humano, es un pilar fundamental para el éxito de los procesos de cobranza. La capacitación y participación adecuada del personal no solo optimizan los resultados, sino que también reflejan y fomentan una cultura interna orientada a la eficiencia y responsabilidad financiera constituyendo una ventaja competitiva sostenible.

La principal limitación de este estudio radica en su alcance, ya que el estudio se desarrolló en una sola empresa del sector manufacturero con una población limitada, sin embargo, esto no afectó en los resultados ya que, al aplicar un enfoque mixto, se aporta una visión integral y metodológicamente sólida, útil como referencia para investigaciones futuras en otros sectores productivos.

A partir de este artículo y los resultados obtenidos, es preciso sugerir que se continúe con estas líneas de investigación que integren la transformación digitalización y analítica de datos en la gestión de cobranza, con el fin de identificar patrones predictivos de morosidad y anticipar estrategias. También se considera oportuno, realizar una comparativa de empresas de diversos sectores, para ampliar la evidencia y evaluar los modelos de cobranza aplicados.

## Recomendaciones

Se recomienda formalizar la gestión de cobranza, como un proceso estratégico integrado dentro de la administración financiera, en conjunto con los indicadores de desempeño (KPIs) que midan la rotación de cuentas por cobrar, el período medio de cobro y la efectividad de la recuperación mensual. Estas métricas facilitaran la toma de decisiones anticipadas y basadas en evidencias.

Fortalecer la política de crédito y cobranza, estableciendo lineamientos más rigurosos para la evaluación de clientes y el seguimiento de cartera. Estas estrategias permitirán tener una cartera sana y reducir los riesgos de morosidad, con el objetivo de garantizar la estabilidad financiera de la empresa observada en los períodos estudiados.

Ampliar los programas de capacitación y formación a los colaboradores involucrados en los procesos de crédito y ventas, priorizando técnicas de análisis financiero, gestión de riesgos y negociación con los clientes. La capacitación continua a los colaboradores brinda un doble beneficio a la organización, ya que robustece la eficiencia de las operaciones y a su vez genera una mejor cultura organizacional.

Integrar la dimensión tecnológica en los procesos de cobranza, mediante el uso de plataformas digitales, especializadas en la gestión de cartera que automaticen los recordatorios de compromiso de pagos, clasifique clientes según su nivel de riesgos, con el fin de generar alternativas tempranas, optimizar tiempo de respuestas y reducir costos administrativos

Replicar el modelo de análisis mixto aplicado en este estudio en otras empresas del sector manufacturero y comercial, para identificar prácticas de cobranza y modelos predictivos de morosidad. De esta manera, se contribuirá al desarrollo de estrategias financiera sostenibles que mejoren la rentabilidad y salud financiera del sector productivo ecuatoriano.

## Referencias

- Acevedo Yamashiro, M. V., Espinoza Gallegos, C. A., Oliden Vera, R. E., & Ortiz Esteban, L. F. (2021). *Valorización de una empresa líder del sector retail en el Perú del año 2020 al 2029 en el contexto de la pandemia Covid-19* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Episteme.
- Arias, I., & Saldaña, D. (2024). *La gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, 2022* [Trabajo de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo].

- Banco Central del Ecuador. (2022). *Estabilidad financiera en el Ecuador: Propuesta conceptual*. Dirección Nacional de Riesgo Sistémico - BCE.
- Chacón, F. (2024). Salud financiera y su impacto en el bienestar personal, familiar y laboral. *Entre Contadores*, 8(3), 1–8. <https://doi.org/10.15359/ec.8-3.1>
- Chirinos Mendoza, J. L. (2024). Liquidez y rentabilidad de las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima en el contexto de la pandemia del Covid-19. *Visión Futuro*, 28(2), 6–22. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2024.28.02.006>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de cobranzas: Un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya: Administración y Turismo*, 1(1), 56–68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Espinoza, A. (2020). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA CIA. LTDA* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana].
- Flores Morales, M. K., & Naval Carrasco, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Gaon, A., & Paguay, J. (2024). *Gestión de cobranza y su impacto en la rentabilidad financiera de la Empresa Aguetrans S.A. Período enero - junio 2023* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Indicadores de morosidad empresarial* (Informe técnico No. 2023-001). INEC.
- Intriago-Cuavoy, Y. N., & Gómez-García, S. L. (2025). Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de “Comercial Ureta” (2021-2023). *Revista Científica Multidisciplinaria HEXA-CIENCIAS*, 9, 176–196. <https://doi.org/10.59367/hexaciencias.v9.514>
- Mardones, J. G. (2021). Working capital management and business performance: Evidence from Latin American companies. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 35(1), 3030–3049. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1986675>
- Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Muñoz-Tuárez, G. N., & Mendoza-Saltos, M. F. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593DigitalPublisher*, 8(2). <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., & Zamora Sornoza, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>

Quimi Chilan, J. A., & Campos Vera, J. A. (2024). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas. *Cofin Habana*, 18(1).

Roa, M., & Villegas, A. (2020). *Salud financiera de pequeños negocios*. Proyecto Digitall - Fundación Capital.

Venegas-Valverde, J. A., & Albarrasin-Reinoso, M. V. (2024). Relación entre la liquidez financiera y la rentabilidad en la Institución Financiera CACPECO Ltda. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(2), 23–37. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial2.185>

Villena-López, O. R., & Guerrero-Velástegui, C. A. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex Ecuador. *Revista Ciencia Digital*, 5(2), 815–836. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v5i2.1.1776>

## Autores

**Ginger de la Nube Rodríguez Gavilanes.** Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Católica de Cuenca y maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

**Glicería Petrona Gómez Ceballos.** Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

**Jorge Ormaza Andrade.** Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

## Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.