



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0580>

IMPACTO DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA SALUD FINANCIERA DE LA EMPRESA MARCIMEX EN ECUADOR

IMPACT OF PORTFOLIO RECOVERY ON THE FINANCIAL HEALTH OF MARCIMEX IN ECUADOR

Álvarez-Pincay Dewis Edwin ¹; Lino-Pionce Julexi Mayerly ²

¹ Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: dewis.alvarez@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5092-7101>

² Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: lino-julexi7732@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-5670-997X>

Resumen

En la empresa Marcimex de la ciudad de Jipijapa, la gestión de cobranza es crucial para la recuperación de la cartera, la problemática identificada se centra en la deficiente gestión de cobranza, considerando un alto índice de cuentas castigadas de esta empresa, para el 2023 es del 10,76%, mientras que la del competidor más cercano fluctúa entre 0,95%, 3,27% y 3,09% durante el periodo mencionado. Esto indica que la empresa Marcimex presenta una alta tasa de cuentas castigadas con relación a su principal competencia. Los objetivos de estudio es evaluar la incidencia de la gestión de cobranza en la recuperación de cartera de la empresa. En efecto se trata de una metodología de investigación aplicada con enfoque mixto y diseño paralelo convergente, utilizando el método inductivo-deductivo, análisis correlacional y Excel como herramienta. El muestreo es intencional por conveniencia, El análisis de indicadores reveló riesgos significativos en la liquidez, solvencia, rentabilidad y uso de recursos financieros, además de un alto índice de morosidad y tasa de deuda castigada. Los resultados más relevantes revelaron que la deficiente gestión de cobranza es una barrera que afecta directamente la salud financiera de la empresa, en conclusión, aunque la gestión de cobranza presenta mejoras en la rotación de activos y en el promedio medio de cobro, mantiene altos índices de deuda castigada y morosidad. Con esta evidencia se sugiere la implementación, de un sistema robusto de monitoreo y análisis de indicadores clave de gestión de cobranza, enfocado en la morosidad, en la empresa Marcimex Jipijapa.

Palabras claves: Recuperación de cartera, Salud financiera, Gestión de cobranza, Relación lineal, Marcimex.

Abstract

In the Marcimex company in the city of Jipijapa, collection management is crucial for the recovery of the portfolio, the problem identified focuses on poor collection management, considering a high rate of charged-off accounts of this company, by 2023 it is 10.76%, while that of the closest competitor fluctuates between 0.95%, 3.27% and 3.09% during the aforementioned period. This indicates that the Marcimex company has a high rate of written-off accounts in relation to its main competition. The objectives of the study are to evaluate the impact of collection management on the company's portfolio recovery. In effect, it is an applied research methodology with a mixed approach and convergent parallel design, using the inductive-deductive method, correlational analysis and Excel as a tool. The sampling is intentional for convenience. The analysis of indicators revealed significant risks in liquidity, solvency, profitability and use of financial resources, in addition to a high delinquency rate and rate of written off debt. The most relevant results revealed that poor collection management is a barrier that directly affects the financial health of the company. In conclusion, although collection management presents improvements in asset turnover and average collection rates, it maintains high rates. of written off debt and late payment. With this evidence, the implementation of a robust monitoring and analysis system of

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 29 de julio de 2024.

Fecha de aceptación: 16 de septiembre de 2024.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2025.



key collection management indicators, focused on delinquency, in the Marcimex Jipijapa company is suggested.

Keywords: Portfolio recovery, financial health, Collection management, Linear relationship, Marcimex.

1. Introducción

En este trabajo se analiza el impacto que tiene la eficiencia de la recuperación de cartera sobre la estabilidad financiera de la empresa Marcimex. De acuerdo con datos de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, Marcimex se sitúa como la mejor empresa comercial, de su tipo, durante los años 2021, 2022 y 2023. Sin embargo, para el 2023 esta empresa presenta una tasa de deuda castigada del 10,76 %.

Esta discrepancia entre la destacada posición en el ranking de compañías y la significativa tasa de deudas castigada resalta una contradicción en la gestión financiera de Marcimex. Una alta tasa de castigo de deuda sugiere una inadecuada recuperación de cartera; y, en términos generales, problemas en la gestión de cobranzas, en las políticas de crédito o en los cambios económicos que afectan la capacidad de pago de los clientes; lo

que a su vez repercute, en el corto y largo plazo, en la salud financiera de la empresa. En ese sentido, cabe indagar de qué manera la recuperación de cartera incide en la salud financiera de la empresa Marcimex.

El propósito de esta investigación es analizar cuantitativa y cualitativamente el efecto de la recuperación de cartera en la salud financiera de la empresa Marcimex, al tiempo que establece los mecanismos que permitirán optimizar la gestión de cobranza y la recuperación de las cuentas por cobrar. En efecto, las preguntas que guiarán este estudio son: ¿Cuáles son los riesgos financieros asociados a la recuperación de cartera en la empresa Marcimex? ¿Qué indican las métricas de eficiencia de la recuperación de cartera sobre la gestión de cobranza de la empresa Marcimex? y ¿cómo estas métricas se relacionan con la salud financiera de la empresa?



La recuperación de cartera en una empresa como Marcimex implica varios riesgos financieros clave. La liquidez puede verse comprometida si una alta proporción de cuentas por cobrar se vuelve incobrable, afectando la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Además, la solvencia y rentabilidad de la empresa también pueden verse perjudicadas, ya que las deudas castigadas representan pérdidas que reducen las utilidades y afectan la estabilidad financiera general. Estos riesgos reflejan una potencial ineficiencia en la gestión de crédito y cobranza, que podría elevar los costos operativos y administrativos.

Las métricas de eficiencia en la recuperación de cartera, como el índice de morosidad, la tasa de deuda castigada, la tasa de cuentas por cobrar recuperadas y los días de cuentas por cobrar, ofrecen una visión integral de la eficacia del proceso de cobranza. Una evaluación detallada de estas métricas revela cómo los problemas en la recuperación de cuentas pueden afectar la salud financiera de la empresa, indicando la necesidad de mejorar las estrategias de

cobranza para optimizar la liquidez, solvencia y rentabilidad. En conjunto, estas métricas son cruciales para diagnosticar y mitigar los riesgos financieros asociados con la gestión de cuentas por cobrar.

Desarrollo

Para desarrollar esta investigación, es fundamental comprender el contexto general de las variables financieras y de cobranza involucradas en la recuperación de cartera. Así, la salud financiera implica las variables de liquidez, solvencia, rentabilidad y de uso eficiente de los recursos; la recuperación de cartera implica el promedio medio de cobro, el índice de morosidad, la tasa de deuda castigada y la tasa de cuentas por pagar recuperada.

En términos generales, la liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo depende de su liquidez. Un riesgo financiero asociado a la recuperación de cartera es la falta de liquidez, que puede surgir si una alta proporción de las cuentas por cobrar no se recupera a tiempo. La solvencia se refiere a la capacidad de la empresa

para cumplir con sus obligaciones a largo plazo. Un alto nivel de cuentas por cobrar incobrables puede afectar negativamente la solvencia, ya que puede reflejar problemas de recuperación que impactan en la estabilidad financiera general.

La rentabilidad puede verse afectada si una parte significativa de las cuentas por cobrar se convierte en deuda castigada. Las pérdidas por deudas incobrables reducen las utilidades y afectan el margen de beneficio. La eficiencia en la recuperación de cartera también está relacionada con la eficiencia operativa de la empresa. Una recuperación deficiente puede indicar problemas en el proceso de cobranza, lo que a su vez puede llevar a mayores costos operativos y administrativos.

Por otra parte, el Índice de Morosidad mide el porcentaje de cuentas por cobrar que están vencidas; un alto índice de morosidad puede indicar problemas en el proceso de cobranza y en la gestión de crédito. La Tasa de Deuda Castigada refleja el porcentaje de cuentas por cobrar que se consideran incobrables; una tasa alta puede sugerir ineficiencia

en la recuperación de cartera y problemas en la evaluación del crédito.

La Tasa de Cuentas por Cobrar Recuperadas indica el porcentaje de cuentas por cobrar que han sido recuperadas exitosamente; una baja tasa puede señalar deficiencias en el proceso de cobranza. Los Días de Cuentas por Cobrar (DSO) mide el promedio de días que tarda la empresa en recuperar las cuentas por cobrar; un aumento en el DSO puede reflejar una gestión deficiente de la cobranza.

La gestión adecuada del crédito y la cartera es fundamental para asegurar un flujo de efectivo constante en las empresas, lo cual es esencial para cubrir gastos operativos, cumplir con las obligaciones financieras y mantener la rentabilidad general (Ayala & Jeimy, 2024). La eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar no solo contribuye a la estabilidad financiera inmediata, sino que también juega un papel crucial en la sostenibilidad económica a largo plazo, proporcionando los recursos necesarios para las operaciones continuas (Cedeño-Mero, López-Chávez, & Zambrano-LOOr, Las



cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa, 2021)

Una gestión inadecuada de la cartera de crédito puede tener graves consecuencias, incluyendo el aumento de la morosidad, lo que afecta negativamente la salud financiera de la empresa. Para mitigar estos riesgos, es fundamental implementar estrategias efectivas de recuperación de cartera y mantener un control riguroso sobre las cuentas por cobrar (Herrera, 2023). La falta de un sistema de gestión adecuado puede llevar a problemas significativos de liquidez y afectar la estabilidad económica general.

En el contexto actual, las tendencias emergentes, como la digitalización de procesos financieros y el uso de inteligencia artificial, están transformando la gestión del crédito. Estas tecnologías permiten una evaluación de riesgos más precisa y una optimización más eficaz de la liquidez, lo que puede mejorar significativamente la administración de crédito y cartera (Fonseca, 2024).

Las deficiencias en la gestión de cobranzas tienen un impacto directo en la liquidez de las empresas. Es

necesario realizar un análisis detallado y aplicar políticas adecuadas para abordar estos problemas y mejorar la situación financiera de la organización (Agustín, 2023). Los modelos efectivos de gestión de cobranzas son clave para incrementar la rentabilidad y los índices de liquidez (Romero, 2024), especialmente en condiciones económicas desafiantes como las experimentadas durante la pandemia (Chávez, 2021).

Un seguimiento y control efectivos de la cartera vencida pueden prevenir el aumento de la morosidad y mejorar los resultados financieros (Briones, 2021). La implementación de buenas prácticas en la recuperación de cartera es esencial para asegurar la estabilidad económica y el éxito a largo plazo de la empresa (Pazmiño, 2021).

2. Metodología

Este estudio corresponde a una investigación de tipo aplicada con enfoque mixto y diseño paralelo convergente. El método de análisis de los datos es el inductivo-deductivo, en el que se empleó la técnica de análisis correlacional y

como herramienta el software de análisis estadísticos (Excel). Debido a que fundamentalmente se analiza el estado financiero de la empresa Marcimex, el tipo de muestreo que

acompaña esta metodología es el muestreo intencional por conveniencia. Las ratios analizadas y sus respectivos criterios de análisis se muestran a continuación:

Indicadores	Criterio de análisis
RLC	Una Ratio de liquidez corriente Mayor que Uno (> 1), sugiere buena capacidad de la empresa para pagar sus deudas a corto plazo; una ratio Igual que Uno ($= 1$), significa que la empresa tiene exactamente suficientes activos corrientes para cubrir los pasivos corrientes; y una ratio Menor que Uno (< 1), señala que la empresa puede tener dificultades para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, lo que podría indicar problemas de liquidez.
RPA	Una Ratio de Prueba ácida Mayor que Uno (> 1), indica que la empresa tiene suficientes activos líquidos, excluyendo Inventario, para cubrir los pasivos corrientes; una ratio Igual que Uno ($=1$), significa que la empresa tiene exactamente suficientes activos líquidos para cubrir los pasivos corrientes; y una ratio Menor que Uno (< 1), señala que la empresa puede tener dificultades para cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin vender Inventario, lo cual no puede ser rápido o seguro.
RC	Una Ratio de caja Mayor que Uno (> 1), indica que la empresa tiene más efectivo que pasivos corrientes, sugiriendo una excelente capacidad para pagar sus deudas inmediatas; una ratio Igual que Uno ($=1$), significa que la empresa tiene suficiente efectivo para cubrir los pasivos corrientes; y una ratio Menor que Uno (< 1), señala que la empresa puede tener dificultades para pagar deudas inmediatas con solo las reservas de efectivo.
REL P	El valor ideal se sitúa entre 0.4 y 0.6. Una r Ratio de endeudamiento a largo plazo superior a 0.60 indica que la empresa tiene más de \$ 0.60 de deuda a largo plazo por cada \$ 1 de patrimonio neto. Esto sugiere que la empresa depende en gran medida de la deuda para financiar sus operaciones y crecimiento. Una ratio inferior a 0.60 sugiere que la empresa tiene una cantidad moderada de deuda con relación al patrimonio neto. Esto indica una menor dependencia de la deuda y una estructura financiera más conservada.
RAF	Una ratio de apalancamiento financiero generalmente considerado saludable puede variar entre 1.5 y 3.0. Una ratio por encima de este valor sugiere que la empresa está muy apalancada o que depende en gran medida del financiamiento a través de deuda (endeudada). Una ratio por debajo de este valor señala que la empresa tiene una cantidad moderada de deuda, dependiendo menos de financiamiento externo con mayor proporción de capital propio para respaldar sus operaciones.
RSG	Una Ratio de Solvencia General alta indica una mayor capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de deuda a largo plazo, lo que sugiere una buena solvencia. Una ratio baja sugiere una menor capacidad para cumplir con las obligaciones de deuda a largo plazo, lo que puede indicar un mayor riesgo financiero. Se considera razonablemente saludable la ratio entre 1 y 2.
MUN	Un margen de utilidad neta alto sugiere que la empresa es eficiente en el control de costos y que tiene una estructura de precios adecuada. Un margen bajo indica que la empresa podría estar enfrentando costos operativos, de producción o de ventas muy altos en relación con sus ingresos; o, una fuerte competencia que obliga a bajar los precios.



ROE	Un a Tasa de retorno del capital ROE alto sugiere que la empresa está “generando buenos retornos sobre la inversión de los accionistas”. Un ROE bajo sugiere que la empresa no está proporcionando una buena rentabilidad sobre el capital de los accionistas por lo que podría indicar problemas en la gestión o en la estrategia de negocio
ROA	Una Tasa de retorno de activos (ROA) alto indica que la empresa está generando una cantidad significativa de ganancias con una cantidad relativamente menor de activos, lo cual es un signo de buena gestión y eficiencia operativa. Por su parte, un ROA bajo puede sugerir que la empresa no está utilizando sus activos de manera eficiente para generar ganancia.
RA	Tasa de rotación de activos (RA) indica la eficiencia de la empresa a la hora de gestionar sus activos para producir nuevas ventas. Cuanto mayor sea el valor de la RA, mayor será la productividad de la empresa. Cuanto menor sea esta ratio sugiere que la empresa está utilizando de manera deficiente el dinero invertido en activos
DI	Días de inventario bajos indican una rápida rotación de inventario, aunque también sugiere niveles insuficientes de inventario conocido como riesgo de ruptura de stock. Días de inventarios altos, puede indicar problemas de inventario o baja demanda de productos.
DCP	Un alto número de Días de Cuentas por pagar puede indicar una buena gestión de capital de trabajo al aprovechar al máximo el crédito de los proveedores, pero también puede afectar las relaciones con ellos si se extienden demasiado. Un número de días de inventario bajo indica pagos rápidos a proveedores, lo que puede ser positivo si se obtienen descuentos por pronto pago, pero puede afectar el flujo de caja
CCE	Un Ciclo de conversión del efectivo más corto sugiere que la empresa está convirtiendo rápidamente sus inversiones en efectivo, lo cual es positivo. Un CCE más prolongado sugiere que la empresa tarda más tiempo en convertir sus inversiones en efectivo, lo cual puede afectar negativamente el flujo de caja.
PMC	Promedio Medio de Cobro Un PMC bajo indica una gestión de cobranza más eficiente y un flujo de efectivo más rápido, mientras que un PMC más alto puede sugerir problemas con la recuperación de cartera, condiciones de crédito más laxas o problemas en la economía de los clientes.
IM	Índice de Morosidad. Rango saludable: Menor al 5% o 7%. Valores por debajo del rango indican una gestión de crédito y cobranza muy eficiente, con un control adecuado del riesgo crediticio. Valores por encima del rango indican problemas de gestión de cobranza, mayor riesgo crediticio, y que la empresa podría estar enfrentando dificultades para recuperar sus cuentas pendientes.
TDC	Rango saludable de Tasa de castigo de deuda (TCD): Menor al 1% o 2% del total de cuentas por cobrar. Valores por debajo del rango señalan una buena gestión del riesgo crediticio y una política efectiva de cobranza. Valores por encima del rango reflejan una alta proporción de deudas incobrables, lo que puede ser indicativo de una política crediticia demasiado relajada o una incapacidad para recuperar las cuentas adeudadas.
TCCR	Tasa de cuentas por cobrar recuperadas (TCCR) Rango saludable alrededor del 70% o 80% de las cuentas morosas. Valores por debajo del rango sugieren dificultades en la recuperación de cuentas morosas, lo que puede afectar el flujo de caja y la liquidez de la empresa.

	Valores por encima del rango indican una gestión de recuperación muy efectiva, pero también puede sugerir que las políticas de crédito son demasiado estrictas, lo que podría reducir ventas potenciales
--	--

3. Resultados y discusión

Análisis de la Liquidez

Tabla 1. Indicadores de liquidez de la empresa Marcimex, periodo 2019-2023

Indicador	Oscilación durante el periodo de estudio		Tendencia histórica	Impacto en la salud financiera
	Marcimex S. A.	La Ganga		
Liquidez corriente	1.11 – 2.12	1.39 – 1.57	Decreciente	Positivo
Prueba ácida	0.8 – 1.81	1.29 – 1.46	Decreciente	Negativo
Ratio de Caja	0.2 – 0.8	0.04 – 0.15	Inconstante	Negativo

Nota: El detalle de los valores calculados y su análisis preliminar aparecen en el ANEXO 1.

De acuerdo con los datos presentado en la Tabla 1, la ratio de liquidez corriente de la empresa Marcimex, durante el periodo 2019-2023, oscila entre 1.11 y 2.12; y, la ratio de liquidez rápida o prueba ácida oscila entre 0.08 y 1.18. Esto indica que Marcimex ha mantenido una adecuada capacidad para pagar

sus deudas a corto plazo, ya que cuenta con suficientes activos líquidos, sin recurrir a la venta de inventario. No obstante, una ratio de caja que oscila entre 0.2 y 0.8, revela que esta empresa tiene dificultades para pagar los pasivos corrientes con solo la reserva de efectivo.

Análisis de la Solvencia

Tabla 2. Indicadores de Solvencia de la empresa Marcimex, periodo 2019-2023

Indicador	Oscilación durante el periodo de estudio		Tendencia histórica	Impacto en la salud financiera
	Marcimex S. A.	La Ganga		
Endeudamiento (RELP)	0.67 – 0.95	0.35 – 4.41	Inconstante	Negativo
Apalancamiento (RAF)	3.08 – 3.49	5.08 – 5.55	Inconstante	Negativo
Solvencia general (RSG)	0.49 – 0.62	0.25 – 1.00	Decreciente	Negativo

Según se muestra en la Tabla 2, la ratio de endeudamiento a largo plazo (RELP) de la empresa Marcimex,

durante el periodo 2019-2023, fluctúa entre 0.67 y 0.95; la ratio de apalancamiento financiero (RAF),



fluctúa entre 3.08 y 3.49; y. la ratio de solvencia general (RSG,) fluctúa entre 0.49 y 0.62. Esto indica que, Marvimex se encuentra altamente endeudada y apalancada, que depende en gran medida del

financiamiento a través de deuda para su operación y crecimiento, por lo que generalmente tiene una capacidad limitada para cumplir con sus obligaciones de deuda en el largo plazo.

Análisis de la Rentabilidad

Tabla 3. Indicadores de Rentabilidad de la empresa Marcimex, periodo 2019-2023

Indicador	Oscilación durante el periodo de estudio		Tendencia histórica	Impacto en la salud financiera
	Marcimex S. A.	La Ganga		
Margen de utilidad (MUN)	(-) 0.70 – 3.08	0.72 – 10.60	Decreciente	Negativo
Retorno sobre cap. (ROE)	(-) 1.41 - 8.35	2.14 - 32.96	Volátil	Negativo
Retorno sobre act (ROA)	(-) 0.46 – 2.71	0.45 – 5.94	Volátil	Negativo

Tal como se muestra en la Tabla 3, el margen de utilidad netas (MUN) de la empresa Marcimex, durante el periodo 2019-2023 fluctúa entre (-) 0.70 y 3.08; el retorno sobre el capital (ROE), fluctúa entre (-) 1.41 y 8.35; y, el retorno sobre activos (ROA), oscila entre (-) 0.46 y 2.27.

Esto significa que la empresa podría estar enfrentando costos operativos, de producción o de ventas muy altos

en relación con sus ingresos; o, una fuerte competencia que obliga a bajar los precios (MUN). Además, no está proporcionando una buena rentabilidad sobre el capital de los accionistas, por lo que podría presentar problemas en la gestión o en la estrategia del negocio (ROE). Por último (ROA) no está utilizando sus activos de manera adecuada para generar ganancias.

Análisis del uso de recursos financieros

Tabla 4. Indicadores de eficiencia operativa de la empresa Marcimex, periodo 2019-2023

Indicador	Oscilación durante el periodo de estudio		Tendencia histórica	Impacto en la salud financiera
	Marcimex S. A.	La Ganga		
Rotación de activos (RA)	0.64 – 0.90	0.58 – 0.69	Creciente	Positivo

Días de inventario (DI)	84 – 93	79 – 83	Creciente	Negativo
Días Cts x Pagar (DCP)	126 – 194	448 – 577	Inconstante	Positivo
Ciclo C. Efectivo (CCE)	159 – 280	78 – 138	Decreciente	Negativo

Según se muestra en la Tabla 4. El índice de rotación de activos (RA) de la empresa Marcimex, varía entre 0.64 y 0.90; los días de inventario (DI) oscilan entre 84 y 93 días; los días de cuentas por pagar (DCP) varían entre 126 y 194; y, el ciclo de conversión en efectivo oscila entre 159 y 280 días. Esto significa que Marcimex está utilizando sus activos de manera eficiente para producir nuevas ventas (RA). Así mismo, días de cuentas por pagar (DCP) bajos indican pagos rápidos a proveedores. No obstante, los días de inventario (DI) son altos, lo que sugiere problemas de inventario o baja demanda de productos, y un CCE relativamente prolongado, lo que sugiere que la empresa tarda más tiempo en convertir sus inversiones en efectivo.

Análisis de la eficiencia de la gestión de cobranza

De acuerdo con los datos de la Tabla 5, los días de cuentas por cobrar de la empresa Marcimex, durante el periodo 2019-2023, presenta una

mejora notable en la gestión de cobranza, acercándose a niveles más saludables en el tiempo promedio que tarda la empresa en cobrar a sus clientes.

En lo referente al índice de morosidad, el análisis revela que históricamente, una porción significativa de deudas por cobrar se ha mantenido en mora, aumentando considerablemente en el último año. Este comportamiento podría reflejar una acumulación de intereses o deficiencia en la gestión de cobranza. Además, este indicador muestra a la morosidad como un problema persistente.

A decir de la tasa de deuda castigada, entre 2019 y 2021 este indicador muestra un nivel relativamente alto, el cual para 2022 cae significativamente, lo que puede indicar una mayor eficiencia en la recuperación de cuentas o un cambio en las políticas de crédito y cobranza. No obstante, para el 2023 este indicador muestra un ligero



empeoramiento, sugiriendo una corrección en la política de castigo.

Finalmente, la tasa de cuentas por cobrar recuperadas muestra que para el 2020 las cuentas morosas fueron recuperadas solo un poco más de la mitad (58.52%); mientras que para el 2021 esta tasa aumenta drásticamente al 151.51%,

sugiriendo la recuperación de cuentas de años anteriores o la implementación de una política de cobranza más agresiva. En 2022 y 2023 esta tasa mantiene un buen nivel, pero muestra una disminución en la recuperación en comparación con 2021 (82.11 % y 91.97% respectivamente).

Tabla 5. Indicadores de eficiencia en la recuperación de cartera, empresa Marcimex, periodo 2019-2023

Año	Días de Cuentas por Cobrar	Índice de Morosidad	Tasa de Deuda Castigada	Tasa de Cuentas por cobrar Recuperada
2019		97.81	13.30	
2020	384	95.25	12.11	58.52
2021	279	96.76	11.94	151.51
2022	245	96.70	7.03	82.11
2023	192	102.42	8.19	91.97
Rho		-0.82	0.76	-0.32

Impacto de la recuperación de cartera en la liquidez

Tabla 6. Índices de correlación y determinación entre la recuperación de cartera y la liquidez, Marcimex

Indicador	Coeficiente	Liquidez corriente	Prueba ácida	Ratio de caja
Días de cuentas por cobrar (PMC)	Correlación	0.71	0.76	- 0.31
	Determinación	0.51	0.58	0.10
Índice de morosidad (IM)	Correlación	- 0.74	- 0.73	- 0.27
	Determinación	0.55	0.53	0.07
Tasa de deuda castigada (TDC)	Correlación	0.84	0.89	- 0.42
	Determinación	0.71	0.79	0.17
Tasa de cuentas por cobrar recuperadas (TCCR)	Correlación	0.42	0.36	0.20
	Determinación	0.18	0.13	0.04

De acuerdo con los datos de la Tabla 6, los días de cuentas por cobrar (PMC) tiene correlación directa-

moderada con la liquidez corriente y prueba ácida; y, correlación inversa débil con la ratio de caja. Esto

significa que a medida que aumentan los días de cuentas por cobrar, la liquidez corriente y la prueba ácida también tienden a aumentar y que, mientras los días de cuentas por cobrar aumentan, la ratio de caja tiende a disminuir.

Respecto del índice de morosidad, la Tabla 6 muestra que este tiene correlación inversa-moderada con la liquidez corriente, prueba ácida y correlación inversa-débil con la ratio de caja. En otras palabras, a medida que el índice de morosidad aumenta, los índices de liquidez disminuyen.

A decir de la tasa de deuda castigada, la Tabla 6 muestra que ésta tiene correlación directa-fuerte con la ratio de liquidez corriente y

prueba ácida, mientras que con la ratio de caja su correlación es inversa-débil. Esto significa que a medida que la tasa de deuda castigada aumenta, también la ratio de liquidez y prueba ácida tiende a aumentar, y la ratio de caja tiende a disminuir.

En lo referente a la tasa de cuentas por cobrar, la Tabla 6 muestra que esta tiene una correlación directa-muy débil con la liquidez corriente, prueba ácida y ratio de caja. Es decir, a medida que la tasa de cuentas por cobrar recuperadas aumenta, la ratio de liquidez corriente, ratio de prueba ácida y ratio de caja también tienden a aumentar.

Impacto en la Solvencia

Tabla 7. Índices de correlación y determinación entre la recuperación de cartera y la Solvencia, Marcimex

Indicador	Coefficiente	Endeudamiento a largo plazo	Apalancamiento financiero	Solvencia general
Días de cuentas por cobrar (PMC)	Correlación	- 0.73	- 0.71	0.70
	Determinación	0.53	0.51	0.49
Índice de morosidad	Correlación	0.95	0.98	- 0.75
	Determinación	0.91	0.97	0.56
Tasa de deuda castigada	Correlación	-0.25	-0.33	0.83
	Determinación	0.06	0.11	0.69
Tasa de cuentas por cobrar recuperadas	Correlación	0.29	0.05	0.42
	Determinación	0.08	0.00	0.18



De acuerdo con los datos de la Tabla 7, los días de cuentas por cobrar tienen correlación inversa-moderada con la ratio de endeudamiento a largo plazo y con la ratio de apalancamiento financiero, mientras que con la solvencia general su correlación es directa-moderada. En otras palabras, a medida que los días de cuentas por cobrar aumentan, la ratio de endeudamiento y la ratio de apalancamiento tienden a disminuir; a medida que los días de cuentas por cobrar aumentan, la ratio de solvencia general también tiende a aumentar.

Respecto del índice de morosidad en la solvencia de la empresa, la Tabla 7 muestra que ésta tiene correlación directa-muy fuerte con la ratio de endeudamiento y con la ratio de apalancamiento, mientras que con la ratio de solvencia general su correlación inversa-moderada. En otras palabras, mientras que el índice de morosidad aumenta, la ratio de endeudamiento y de apalancamiento también tienden a aumentar y, mientras el índice de morosidad aumenta la ratio de solvencia general tiende a disminuir.

A decir de la tasa de deuda castigada, la Tabla 7 muestra que ésta tiene una correlación inversa-muy débil con la ratio de endeudamiento y la ratio de apalancamiento mientras que con la ratio de solvencia general tiene una correlación directa-fuerte. Esto sugiere que a medida que la tasa de deuda castigada disminuye, la ratio de endeudamiento y de apalancamiento también tiende a disminuir, por el contrario, a medida que la tasa de deuda castigada disminuye la ratio de solvencia general tiende a aumentar.

Respecto de la tasa de cuentas por cobrar recuperada, la Tabla 7 muestra que ésta tiene una correlación directa-muy débil con las ratios de endeudamiento, apalancamiento y solvencia general.

Impacto en la Rentabilidad

De acuerdo con los datos de la Tabla 8, los días de cuentas por cobrar tienen una correlación inversa-muy débil con el margen de utilidad neta, el retorno sobre el capital y el retorno sobre los activos. Esto significa que mientras existe un aumento en los días de cuentas por cobrar, las mencionadas ratios tienden a disminuir.

Respecto del índice de morosidad, la Tabla 8 muestra que esta tiene una correlación inversa-muy débil con el margen de utilidad neta, la tasa de retorno sobre el capital y tasa de

retorno sobre activos. Esto indica que a medida que el índice de morosidad aumenta, las mencionadas tasas tienden a disminuir.

Tabla 8. Índices de correlación y determinación entre la recuperación de cartera y la Rentabilidad, Marcimex

Indicador	Coeficiente	Margen de utilidad	Retorno sobre capital	Retorno sobre activos
Días de cuentas por cobrar	Correlación	- 0.39	- 0.36	- 0.37
	Determinación	0.15	0.13	0.14
Índice de morosidad	Correlación	-0.18	-0.21	-0.20
	Determinación	0.03	0.04	0.04
Tasa de deuda castigada	Correlación	- 0.30	- 0.31	- 0.31
	Determinación	0.09	0.10	0.09
Tasa de cuentas por cobrar recuperadas	Correlación	0.65	0.64	0.65
	Determinación	0.45	0.40	0.42

A decir de la tasa de deuda castigada, la Tabla 8 muestra que ésta tiene una correlación inversa-muy débil con los indicadores de rentabilidad. Esto significa que a medida que la tasa de deuda castigada aumenta, el margen de utilidad neta, la tasa de retornos sobre capital y la tasa de retornos sobre activos tienden a disminuir.

Respecto de la tasa de cuentas por cobrar recuperadas, la Tabla 8 muestra que ésta tiene una correlación directa-moderada con el margen de utilidad, el retorno sobre el capital y el retorno sobre los activos. Esto significa que a medida

que la tasa de cuentas por cobrar recuperada aumenta, los indicadores de rentabilidad también tienden al aumento.

Impacto en el uso de Recursos Financieros

De acuerdo con los datos de la Tabla 9, los días de cuentas por cobrar tienen correlación inversa-muy fuerte con el índice de rotación de activos, relación inversa-muy débil con los días de inventario y correlación directa-muy fuerte con los días de cuentas por pagar y el ciclo de conversión del efectivo. Esto significa que a medida que los días



de cuentas por cobrar aumentan, el índice de rotación de activos y los días de inventario tienden a disminuir y, a medida que los días de cuentas

por cobrar aumentan, los días de cuentas por pagar y el ciclo de conversión del efectivo también tienden al aumento.

Tabla 9. Índices de correlación y determinación entre la recuperación de cartera y la eficiencia de recursos, Marcimex

Indicador	Coeficiente	Rotación de activos	Días de Inventario	Días de Cts. Por Pagar	Ciclo de Conv. en Ef.
Días de cuentas por cobrar	Correlación	- 0.91	-0.31	0.90	0.98
	Determinación	0.82	0.10	0.81	0.96
Índice de morosidad	Correlación	0.48	0.52	-0.56	-0.89
	Determinación	0.23	0.27	0.32	0.80
Tasa de deuda castigada	Correlación	- 0.26	-0.65	0.55	0.79
	Determinación	0.07	0.43	0.30	0.63
Tasa de cuentas por cobrar recuperadas	Correlación	0.56	-0.78	-0.67	-0.14
	Determinación	0.31	0.61	0.44	0.02

Respecto del índice de morosidad, la Tabla 9 muestra que esta tiene correlación directa-débil con el índice de rotación de activos y los días de inventario; correlación inversa-débil con los días de cuentas por pagar y correlación inversa-muy fuerte con el ciclo de conversión en efectivo. Esto significa que a medida que el índice de morosidad aumenta también el índice de rotación de activos y los días de inventario tienden a aumentar y, a medida que el índice de morosidad aumenta los días de cuentas por pagar y el ciclo de conversión en efectivo disminuyen.

A decir de la tasa de deuda castigada, la Tabla 9 muestra que esta tiene correlación inversa-muy débil con el índice de rotación de activos; correlación inversa-moderada con los días de inventario; correlación directa-moderada con los días de cuentas por pagar y correlación directa-fuerte con el ciclo de conversión en efectivo. Esto significa que a mayor tasa de deuda castigada el índice de rotación de activos y los días de inventario tienden a disminuir, mientras que a mayor tasa de deuda castigada los días de cuentas por pagar y el ciclo

de conversión del efectivo también tienden a aumentar.

Respecto de la tasa de cuentas por cobrar recuperadas, la Tabla 9 indica que esta tiene correlación directa-débil con el índice de rotación de activos; correlación inversa-fuerte con los días de inventario; correlación inversa-moderada con los días de cuentas por pagar y correlación inversa-muy débil con el ciclo de conversión del efectivo. Esto significa que a medida que la tasa de cuentas por cobrar recuperadas aumenta, el índice de rotación de activos también tiende al aumento; y, a medida que la tasa de cuentas por cobrar recuperadas aumenta, los días de inventario, los días de cuentas por pagar y el ciclo de conversión del efectivo tienden a disminuir.

Discusión

Al analizar los indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad y de eficiencia en el uso de recursos financieros de la empresa Marcimex, durante el periodo 2019-2023, se pudo identificar una serie de riesgos financieros que impactan su estabilidad a corto y largo plazo. Estos riesgos financieros se reflejan

principalmente en su liquidez y endeudamiento.

La tendencia decreciente y fluctuante de los indicadores de liquidez, como la ratio de caja, revela una capacidad limitada para cubrir las obligaciones inmediatas sin depender de la venta de inventario o cobro del crédito, lo que aumenta la vulnerabilidad financiera a corto plazo. Además, la alta ratio de endeudamiento y apalancamiento financiero sugiere una fuerte dependencia de financiamiento externo, lo que pone en riesgo la estabilidad a largo plazo, especialmente si no se mejora la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar.

En términos de rentabilidad y eficiencia operativa, Marcimex enfrenta dificultades para mantener un margen de utilidad adecuado, con un retorno sobre activos (ROA) y sobre el capital (ROE) volátiles, lo que indica problemas en la gestión de recursos y control de costos. Un ciclo de conversión del efectivo (CCE) prolongado y los altos números de días de inventario (DI), en comparación con la competencia, evidencian una ineficiencia en la rotación de productos y en la práctica



de pagos, lo que afecta negativamente el flujo de caja

De acuerdo con los indicadores de liquidez, en términos generales, Marcimex ha demostrado una adecuada capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, respaldada por la disponibilidad de activos líquidos suficientes. Sin embargo, esta capacidad se ve afectada por la disminución progresiva de estos indicadores, acercándose a valores críticos que advierten debilitamiento en la salud financiera de la empresa.

Respecto al impacto de la gestión de cobranza en la salud financiera de la empresa, los resultados muestran que la gestión de cobranza de Marcimex ha mejorado en aspectos clave, como la reducción de los días de cuentas por cobrar y el aumento de la tasa de cuentas por cobrar recuperadas. Estas mejoras han tenido un impacto positivo en la liquidez y la solvencia de la empresa, ya que permiten un mayor acceso a recursos líquidos y un mejor manejo de sus obligaciones financieras. Sin embargo, el aumento del índice de morosidad y la fluctuación en la tasa de deuda castigada indican que persisten problemas en la gestión de

créditos, lo que compromete tanto la liquidez como la rentabilidad, afectando los márgenes de utilidad y el retorno sobre activos y capital.

A pesar de estos avances en la recuperación de cartera, la elevada morosidad y el empeoramiento de la tasa de deuda castigada en 2023 reflejan desafíos en la política de crédito y cobranza. Estos factores no solo incrementan los niveles de endeudamiento y apalancamiento, sino que también afectan la solvencia general de la empresa. En conjunto, los resultados subrayan la necesidad de una gestión de cobranzas más eficiente y consistente para mejorar la estabilidad financiera de Marcimex a largo plazo.

4. Conclusiones

Los riesgos financieros asociados a la recuperación de cartera en Marcimex evidencian debilidades significativas en su gestión de liquidez, solvencia y eficiencia operativa. La empresa enfrenta una capacidad limitada para cubrir obligaciones a corto plazo debido a una baja liquidez inmediata, mientras que su elevado apalancamiento

aumenta la exposición a riesgos financieros a largo plazo. Además, la ineficiencia en la rotación de inventarios y un ciclo de conversión de efectivo prolongado afectan negativamente su rentabilidad y capacidad para generar flujo de caja.

El análisis de las métricas de eficiencia en la gestión de cobranza de Marcimex revela que, aunque se han logrado mejoras significativas en la reducción de los días de cuentas por cobrar y en la tasa de recuperación de cartera, persisten problemas críticos, como el aumento del índice de morosidad y la fluctuación en la tasa de deuda castigada. Estos desafíos comprometen la liquidez, la rentabilidad y la solvencia de la empresa, lo que indica que la política de crédito y cobranzas aún necesita ajustes para garantizar una estabilidad financiera sostenible.

Bibliografía

Admin. (2023). Obtenido de <https://www.secobraex.com/la-importancia-de-la-recuperacion-de-cartera-estrategias-para-el-exito-financiero/>

Agustín, J. L. (2023). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8003/TSP-BORJA%20AGUT%c3%8dN%20JOSE%20LUIS-RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Amador, C. P. (2023). LinkedIn. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/mejores-pr%C3%A1cticas-en-estrategias-de-cobranza-carlos-e-perez-amador>

Andrade, A. (2024). NRA Corporate solution. Obtenido de Explorando los Diferentes Tipos de Cobranza: Estrategias para Gestionar Pagos de Manera Efectiva: <http://www.corporativoanra.com/explorando-los-diferentes-tipos-de-cobranza-estrategias-para-gestionar-pagos-de-manera-efectiva/>

Ayala, & Jeimy. (2024). Propuesta para la implementación y optimización del proceso de gestión de cartera para la empresa Joli Foods SAS. Bogotá, Colombia: UNIMINUTO.

Ayala, J. (2024). Propuesta para la implementación y optimización del proceso de gestión de cartera para la empresa Joli Foods SAS. Bogotá, Colombia: UNIMINUTO.



- Basica, C. (2024). Contabilidad Basica. Obtenido de <https://contabilidadbasica.com/politicas-de-cobranza/>
- BAUTISTA, J. (2022). securitec. Obtenido de <https://securitec.pe/blog/estrategias-cobranza-clientes-morosos/>
- Bci. (2023). Obtenido de <https://www.valorpyme.cl/blog/optimizando-la-cobranza-en-tiempos-de-crisis>
- Briones, K. A. (2021). content. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/015335f8-a1b7-417f-970e-820aa6bd641f/content>
- Campos Milian, G. A., & Gonzales Garay, C. J. (2023). PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11567/Campos%20Milian%20Gianlucas%20-%20Gonzales%20Garay%20Christiam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Capital, E. (2022). Engen Capital. Obtenido de <https://www.engen.com.mx/blog/analisis/que-significa-cartera-vencida>
- Cedeño-Mero, R., López-Chávez, A., & Zambrano-Loor, R. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa. Revista científica de educación superior y gobernanza Interuniversitaria AULA24.
- Cedeño-Mero, R., López-Chávez, A., & Zambrano-Loor, R. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa. Revista científica de educación superior y gobernanza Interuniversitaria AULA24.
- Chávez, M. K. (2021). Tesis para optar al grado de Magister. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1553/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20las%20ventas%20a%20cr%C3%A9dito%20en%20%C3%A9poca%20de%20la%20pandemia%20Covid-19.%20c>
- Cognitiva. (2022). Obtenido de <https://cognitiva.la/2022/11/03/gestor-de-cobranzas-en-la-era-digital/>
- Coguasimales. (2022). Obtenido de <https://coguasimales.com/2022/01/18/por-que-es-importante-la-recuperacion-de-cartera/>
- Colektia. (2023). Colektia. Obtenido de <https://colektia.com/blog/mejo>

- res-herramientas-para-la-gestion-de-cobranza-masiva#:~:text=Las%20plataformas%20de%20IVR%2C%20SMS,deudores%20al%20menor%20costo%20posible.
- Contabilium. (2023). contabilium. Obtenido de <https://contabilium.com/blog/gestion-de-cobranza-procesos-y-herramientas-para-empresas/>
- Creditforce. (2021). Creditforce. Obtenido de <https://www.creditforce.com/gestion-de-cobranza/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Cobranza%20se,recuperaci%C3%B3n%20de%20los%20cr%C3%A9ditos%20vencidos.>
- CRiskCo. (2021). Obtenido de <https://criskco.com.mx/a-que-se-le-llama-cartera-vencida/>
- Cuenti. (2020). Obtenido de <https://cuenti.com/software-contable/cobrar-cartera-vencida/#>
- Czerny, A. (2022). BLOG NUBOX. Obtenido de Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema!: <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza#h0>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranzas: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA Administración y Turismo*, 56-68.
- Domínguez, I. (2015). Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la liquidez empresarial. *Cofin Habana*, 66-80.
- ERP, B. (2024). Bind ERP. Obtenido de <https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/5-estrategias-efectivas-para-agilizar-tu-proceso-de-cobranza>
- FasterCapital. (2024). FasterCapital. Obtenido de Eficiencia de cobranza medición del impacto de la eficiencia de cobranza en el GCR: <https://fastercapital.com/es/contenido/Eficiencia-de-cobranza--medicion-del-impacto-de-la-eficiencia-de-cobranza-en-el-GCR.html>
- Flexio. (2023). Obtenido de <https://www.holaflexio.com/blog/principios-proceso-cobranza-exitoso>
- Flexio. (2023). Obtenido de <https://www.holaflexio.com/blog/tecnicas-efectivas-reducir-cartera-vencida>
- Fonseca, E. (2024). Análisis de impacto de la inapropiada gestión financiera en el área de cartera empresarial. Bogotá; Colombia: Universidad Santo Tomás.



- Herrera, G. (2023). Cartera de crédito vencida en la comercializadora “Doña Blanquita RDM” ubicada en el Cantón Pueblo Viejo en el periodo 2021 – 2022. Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Hevaran. (2022). Blog De Hevaran. Obtenido de <https://www.hevaran.com.co/actividades-de-administracion-y-recuperacion-de-cartera-2/>
- Ilchuk, P. A. (2023). linkedin. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/cinco-puntos-claves-para-una-cobranza-efectiva-czerniak-ilchuk->
- kobra. (2023). Obtenido de <https://kobra.red/blog/capacitacion-habilidades-para-cobranza-exitosa>
- KOBRA. (2023). Obtenido de <https://kobra.red/blog/innovacion-tecnologica-en-la-gestion-de-cobranza>
- kobra. (2023). Kobra. Obtenido de Análisis de Riesgo Crediticio: Cobranza Efectiva: <https://kobra.red/blog/analisis-de-riesgo-crediticio-cobranza-efectiva#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20riesgo%20crediticio%20es%20fundamental%20en%20la%20gesti%C3%B3n,impago%20y%20t>
- omar%20decisiones%20fundamentadas.
- LLC, M. (2024). Obtenido de <https://www.moonflow.ai/blog/recuperar-cartera-cobro>
- Moonflow. (2024). Moonflow. Obtenido de <https://www.moonflow.ai/es-mx/blog/que-es-proceso-de-cobranzas>
- Morilla, G. (2024). DEBITIA. Obtenido de <https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/#:~:text=El%20proceso%20de%20cobranza%20se,de%20normalizaci%C3%B3n%20y%20pago%20integradas.>
- Morillo, J., & Llamo, D. (2019). El ciclo de conversión de efectivo: una herramienta esencial para evaluación financiera de la empresa. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Olivares, V. (2024). telcel. Obtenido de <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/estrategias-cobro-a-clientes-mejorar-cartera-vencida>
- OUTSOURCING, B. T. (2023). LinkedIn. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/estrategias-para-mitigar-una-cartera-vencida-bp-one>

- Pazmiño, A. A. (2021). INFORME DE INVESTIGACIÓN. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4271/1/ULEAM-POSG-CF.FFT-0071.pdf>
- Ramirez, L. C. (2023). LinkedIn. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/descubre-c%C3%B3mo-una-gesti%C3%B3n-de-cartera-eficiente-puede-y-luis-carlos>
- Ramírez, V., Bañuelos, J., Rangel, L., Solano, F., & Morales, U. (2023). Determinación de estrategias de capacitación con base a las necesidades de motivación de McClelland. *Revista Incaing*, 36-43.
- Romero, G. P. (2024). Trabajo de Suficiencia Profesional. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/42cebd07-57ba-48a7-b103-02a694276740/content>
- Sala, C. S. (2024). LinkedIn. Obtenido de https://www.linkedin.com/pulse/una-gesti%C3%B3n-de-cobranza-%C3%A9tica-y-eficaz-el-enfoque-asocob-asocob-ec-3pxqc?trk=news-guest_share-article
- Sampaolessi, L. (2022). Obtenido de <https://www.aulicum.com/blog/segmentacion-de-clientes-y-cobranza/>
- Sampaolessi, L. (2022). AULICUM. Obtenido de <https://www.aulicum.com/blog/gestion-de-cobranza-2/#:~:text=Una%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20efectiva,definir%20proceso s%20de%20cobranza%20optimizados.>
- Villacorta, A. G. (2022). conexioesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- Westreicher, G. (2020). economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Zafepay. (2024). Obtenido de <https://zafepay.com/maximizando-la-eficiencia-de-cobranza-personalizacion-estrategica-en-plataformas-de-pago-en-linea/>