



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUPERACIÓN
DE CARTERA Y APLICACIÓN DE PAGOS DEL SECTOR
CERÁMICO DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: JAÉN BARAHONA YERLIN STEFANY

DIRECTOR: ING. ORTIZ LAZO DIEGO FERNANDO, MGS.

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUPERACIÓN
DE CARTERA Y APLICACIÓN DE PAGOS DEL SECTOR
CERÁMICO DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: JAÉN BARAHONA YERLIN STEFANY

DIRECTOR: ING. ORTIZ LAZO DIEGO FERNANDO, MGS.

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

“Modelo de gestión de procesos de recuperación de cartera y aplicación de pagos del sector cerámico de la ciudad de Cuenca”

Yerlin Stefany Jaén Barahona

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Diego Fernando Ortiz Lazo. Mgs

20 de noviembre de 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Yerlin Stefany Jaén Barahona**, declaro bajo juramento que el artículo denominado “**Modelo de gestión de procesos de recuperación de cartera y aplicación de pagos del sector cerámico de la ciudad de Cuenca**”, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, noviembre de 2024



Yerlin Stefany Jaen Barahona

Yerlin Stefany Jaén Barahona

CERTIFICACIÓN

Yo, **Diego Fernando Ortiz Lazo**, certifico que el artículo titulado “**Modelo de gestión de procesos de recuperación de cartera y aplicación de pagos del sector cerámico de la ciudad de Cuenca**” fue desarrollado por **Yerlin Stefany Jaén Barahona**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca. Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del **TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Cuenca, noviembre de 2024



DIEGO
FERNANDO ORTIZ
LAZO
Documento firmado
digitalmente
Cuenca

Ing. Diego Fernando Ortiz Lazo
Tutor
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Para mis padres, mis hermanos y mi abuela: Agradezco por enseñarme que la vida es más divertida cuando hay compañía, ustedes han sido mi inspiración detrás de estos años de estudio. ¡Este logro es de ustedes también!

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida deseo expresar mi más sincero agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que caminaron conmigo y siempre fueron inspiración y apoyo constantes. Agradezco a mi tutor Ing. Diego Ortiz por guiarme en este proyecto, a mis padres Cathy Barahona y Carlos Jaén, a mis hermanos Carlos Jaén y Cristina Jaén; y a mi abuela Yolanda Soliz por ser mi motivación; también a mis amigos que estuvieron a mi lado en todo momento, brindándome ánimo y compañía; y principalmente a Dios por permitirme vivir esta experiencia tan grata con todos ustedes.

Mi gratitud también hacia la Universidad Católica de Cuenca, a cada docente por formarme académicamente y siempre estar abiertos para brindar algún consejo y orientarme, ustedes constituyen el cimiento de mi trayectoria profesional.

Gracias infinitas a todos.

RESUMEN

La empresa Rialto es una empresa que ofrece productos cerámicos y porcelanatos con cobertura a nivel nacional. Sin embargo, no está exenta de problemas de cartera vencida, pues para el año 2024 registran como índice de morosidad el 18%. Por ello el objetivo de este estudio fue diseñar un modelo de gestión para la recuperación de cartera en la empresa Rialto de la ciudad de Cuenca. La metodología utilizada fue descriptiva con enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) a través de técnicas de la encuesta aplicada a 91 clientes y entrevista al representante de la organización. Entre los hallazgos relevantes se evidenció que la empresa Rialto en los años 2021 y 2022 muestra la falta de la implementación de un modelo de gestión, debido a factores externos por los clientes como el flujo de caja y la reducción de ingresos, también factores internos como la evaluación crediticia inadecuada, la falta del seguimiento y falta de fluidez en los procesos. Se concluye que para cubrir estas debilidades se propone acciones de mejora descritas en las fases del modelo de gestión propuesto

Palabras Clave: Modelo de gestión, recuperación de cartera, clientes deudores, salud financiera empresarial

ABSTRACT

“Rialto” is a company that offers ceramic and porcelain products with nationwide coverage. However, it is not free from past-due portfolio problems, since by 2024 the default rate will be 18%. Therefore, the objective of this study was to design a management model for portfolio recovery in the “Rialto” Company in the city of Cuenca. The methodology used was descriptive and a mixed approach (quantitative and qualitative) was used through survey techniques applied to 91 clients and an interview with the organization's manager. Among the relevant findings, it was evident that “Rialto”, in the years 2021 and 2022, shows the lack of implementation of a management model due to external factors caused by clients, such as cash flow and reduced income, as well as internal factors, such as inadequate credit evaluation, lack of monitoring, and lack of fluidity in processes. It is concluded that to cover these weaknesses, improvement actions described in the phases of the proposed management model are proposed.

Keywords: Management model, portfolio recovery, debtor clients, business financial health

Introducción

En Cuenca, el sector cerámico es vital para la economía local, conocido por su tradición y calidad en la producción de cerámica. Sin embargo, empresas como Rialto enfrentan desafíos significativos en la gestión de la recuperación de cartera y la aplicación de pagos. La falta de un modelo de gestión eficiente puede causar problemas de liquidez y altos índices de morosidad, afectando la estabilidad financiera y operativa de estas empresas.

Este trabajo de investigación es crucial para abordar estos desafíos mediante el diseño de un modelo de gestión que optimice los procesos de recuperación de cartera y aplicación de pagos. Un enfoque sistemático y bien estructurado no solo mejorará la eficiencia operativa de Rialto, sino que también servirá como referencia para otras empresas del sector cerámico en Cuenca, fortaleciendo el sector económico.

El objetivo de esta investigación fue evaluar y diseñar un modelo de gestión eficiente para la recuperación de cartera y la aplicación de pagos en Rialto. Este modelo busca mejorar la liquidez y reducir los índices de morosidad, asegurando una gestión financiera más robusta y sostenible. Las empresas deben adoptar acciones rápidas para mantener el equilibrio financiero, especialmente cuando otorgan créditos a los clientes para incrementar ingresos.

A nivel mundial, estudios como el de Villavicencio (2021) destacan la importancia de gestionar adecuadamente las cuentas pendientes de cobro, ya que tienen un impacto significativo en el rendimiento financiero de las empresas. En Latinoamérica, las empresas cerámicas juegan un papel importante en el sector de la construcción, subrayando la necesidad de una gestión efectiva de la recuperación de cartera para asegurar la estabilidad financiera y la continuidad operativa a largo plazo.

La gestión de cartera no solo se centra en la recuperación de deudas vencidas, sino también en la creación de un marco preventivo que permita identificar y mitigar los riesgos crediticios antes de que se materialicen. Un modelo de gestión puede servir como guía para la planificación, organización, dirección y control de una entidad social. En Ecuador, el 81.5% de las empresas del sector comercial enfrentan problemas de morosidad, a pesar de contar con departamentos de cobranzas.

El estudio se centró en la empresa Cerámica Rialto S.A., ubicada en Chaullabamba, Cuenca, una zona con abundantes yacimientos de materias primas esenciales para la producción de cerámica. Rialto enfrenta un índice de morosidad del 18% en 2024. La investigación propone un modelo de gestión estructurado para mantener la salud financiera, mejorar la circulación de efectivo y asegurar relaciones comerciales estables, abordando tanto factores internos como externos que afectan la recuperación de cartera y la aplicación de pagos.

Antecedentes o Estado del Arte

La gestión implica planificar, organizar y coordinar actividades para alcanzar los objetivos de una organización, utilizando eficientemente recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos (Rodríguez, 2023). En el ámbito de la gestión de cobranza, es esencial desarrollar estrategias que aseguren la efectividad en el cobro de deudas, destacando la importancia de la comunicación y la adaptación a los cambios del entorno (Díaz y Flores, 2023). La reactivación de las relaciones comerciales con los clientes también es crucial para mantener los créditos al día (Ruiz y López, 2022).

Aplicar un modelo de gestión ayuda a las organizaciones a mejorar su funcionamiento y alcanzar sus objetivos empresariales, asegurando el cumplimiento de su misión (Ropa-Carrión & Alama-Flores, 2022). Para desarrollar un modelo de gestión efectivo, es fundamental analizar las

causas de la morosidad de los clientes, identificando factores internos y externos que obstaculizan un flujo de efectivo constante. Estos factores pueden incluir un análisis inadecuado al otorgar crédito, la falta de seguimiento de la cartera en mora y factores externos fuera del control de la empresa (Navas-Alcívar et al., 2023).

Llevar a cabo una evaluación crediticia es esencial para prevenir problemas de rentabilidad, ya que la morosidad es una preocupación significativa para el sector financiero. Es crucial evaluar al cliente y su capacidad de pago. Según lo señalan Manrique et al. (2024), cualquier proceso diseñado para recuperar cartera debe centrarse en cobrar los montos pendientes, al mismo tiempo que se mantienen las relaciones comerciales. Sin embargo, en el caso de clientes reincidentes, es preferible acordar pagos en efectivo desde el inicio del nuevo acuerdo.

Por lo que, toda actividad empresarial se debe regir bajo políticas que orientan la diversidad de actividades comerciales dadas en el mercado. Las organizaciones deben estar en un proceso de actualización constante, por lo tanto, todas las ellas operan al seguir las políticas que dirigen las actividades comerciales con el reajuste de para mantenerse eficientes y competitivas (Gutierrez, 2021).

Siguiendo este lineamiento, plantear estrategias operativas y/o administrativas evitan que la cartera vencida siga madurando con el incremento de las provisiones. De la misma manera, se consideran las amenazas implícitas en cada una de las fases de la gestión de cobranzas, y partiendo de esto, se deberán proponer los controles adecuados para de esta manera lograr una seguridad razonable de la eficiencia de la gestión de cobranzas (Ocaña, 2020).

En palabras de García y Pérez (2022), la gestión de cobro implica diversas acciones que van desde la coordinación y aplicación oportuna con los clientes para asegurar el pago de las obligaciones contraídas con las empresas. Esto permite que los activos exigibles de la organización

se conviertan en activos líquidos de manera rápida y eficiente, sin comprometer la disposición de los clientes para futuros negocios.

Finalmente, una capacitación constante del personal de cobranzas permite una gestión más eficiente, sensible y legalmente segura de la recuperación de deudas, adaptándose a las necesidades y comportamientos de los diferentes tipos de clientes. La gestión de cobranzas requiere que el personal se encuentre en permanente capacitación sobre el proceso de cobro que la entidad debe efectuar de acuerdo con el tipo de cliente puesto que no sería la misma forma de cobro para un cliente que cae en morosidad rara vez, por olvido o algún motivo de calamidad doméstica, que un cliente que permanentemente cae en morosidad, o que incluso, no tiene intención de realizar el pago del crédito otorgado (Catota, 2022)

Metodología

El estudio fue descriptivo, basado en la recopilación de características específicas del fenómeno investigado (Osada Y Salvador-Carrillo, 2021). Utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. La información cuantitativa se recopiló mediante formularios y se presentó gráficamente (Quispe Y Villalta, 2020), mientras que el enfoque cualitativo se basó en la revisión teórica de la gestión de cobro y su impacto en la rentabilidad de la empresa.

La investigación fue deductiva, explicando los resultados a través de gráficos y aplicando generalizaciones al comportamiento del fenómeno en diferentes contextos (Urzola, 2020). Para analizar el modelo de gestión propuesto en Rialto S.A., se realizó una encuesta a los clientes utilizando GoogleForms, adaptada de Alcívar y Rivero (2024). Los clientes encuestados eran parte de la cartera con deudas pendientes y sus actividades estaban relacionadas con la construcción y arquitectura.

Además, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con el representante del Departamento de Gestión de Cartera para obtener información detallada sobre las políticas y prácticas actuales y para identificar áreas de mejora. El análisis de datos cuantitativos se realizó mediante técnicas descriptivas, mientras que el análisis cualitativo se centró en identificar temas recurrentes y áreas de mejora. Los resultados integrados permitieron diseñar un modelo de gestión enfocado en mejorar la eficiencia operativa y financiera de Rialto, abordando tanto factores internos como externos que afectan la recuperación de cartera y la aplicación de pagos.

Población y Muestra

Según los registros de la población de estudio la empresa Rialto S.A. entre enero y agosto del 2024 registra 120 clientes con morosidad. Bajo el hecho de conocer el universo, se aplicó para el cálculo de la muestra la ecuación de población finita con el siguiente detalle:

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor

e = Margen de error

N = Población

q = Probabilidad en contra

n = Tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 120}{(0.05)^2(120 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 120}{0.0025 (119) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{115.248}{0.2975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{115.25}{1.26}$$

$$n = 91,6$$

La muestra de estudio se redondeó a 91 clientes para asegurar representatividad, utilizando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo cual es estándar en investigaciones sociales. Este tamaño de muestra maximiza la variabilidad y proporciona resultados precisos sin necesidad de encuestar a toda la población. Las encuestas se aplicaron a clientes con deudas pendientes para recopilar datos sobre su situación financiera, razones del retraso en los pagos, y preferencias en métodos de pago y recordatorios. Además, se realizaron entrevistas semiestructuradas con el representante del Departamento de Gestión de Cartera de Rialto S.A. para obtener información detallada sobre las políticas y prácticas actuales.

El estudio considero la siguiente operacionalización de variables:

Tabla 1

Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Indicador
Eficiencia en la Recuperación de cartera	Tasa de recuperación	Porcentaje de deudas recuperadas en el periodo
	Tiempo de recuperación	Tiempo promedio en recuperar la deuda
	Métodos de recuperación	Eficacia de los métodos utilizados (llamadas, correos, visitas)
Aplicación de pagos	Precisión en la aplicación de pagos	Número de errores en la aplicación de pagos
	Tiempo de procesamiento de pagos	Tiempo promedios desde la recepción del pago hasta su aplicación
	Satisfacción al cliente	Nivel de satisfacción del cliente con el proceso de pagos

Variable	Dimensión	Indicador
Factores internos y externos	Factores internos	Evaluación crediticia
		Seguimiento de cuentas
		Políticas internas
	Factores externos	Situación económica de los clientes
		Cambios en el mercado

Elaborado por: La Autora

La tabla de operacionalización de variables del documento define las dimensiones e indicadores clave para medir la eficiencia en la recuperación de cartera, la aplicación de pagos, y la satisfacción del cliente, incluyendo tasas de recuperación, tiempos de procesamiento, y factores internos y externos que afectan la gestión de cobranza.

Resultados

La empresa Rialto S.A. enfrenta desafíos en la recuperación de cartera y aplicación de pagos. El vendedor es responsable de generar cortes de cuentas y visitar a los distribuidores para conciliar pagos, ofreciendo beneficios a quienes mantienen sus cuentas al día. Para clientes con retrasos, se recalifica el crédito y, si persisten los impagos, intervienen los departamentos de cartera y comercial, seguido de acciones legales si es necesario.

En este apartado se muestran los resultados de 91 clientes de la empresa de Cerámica Rialto, de la ciudad e Cuenca, bajo las siguientes variables de estudio:

Resultados encuesta a clientes

Las variables estudiadas incluyen la eficiencia en la recuperación de cartera, la aplicación de pagos y la satisfacción del cliente. Cada variable se desglosa en dimensiones específicas, como la tasa de recuperación, el tiempo de procesamiento de pagos y el nivel de satisfacción del cliente. Este enfoque asegura que las preguntas formuladas no solo describan el problema evidente de la morosidad, sino que también identifiquen posibles alternativas de solución. El fin último de la

investigación es proporcionar un modelo de gestión basado en datos concretos y análisis detallados, garantizando su relevancia y aplicabilidad para mejorar la eficiencia operativa y financiera de Rialto S.A.

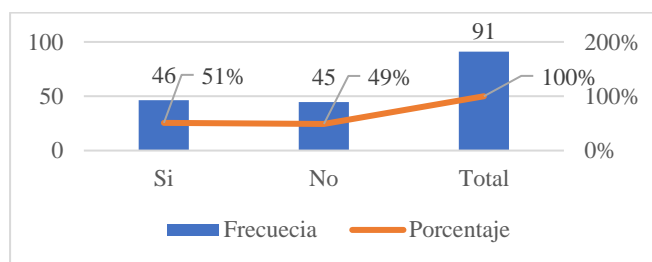
La justificación de estudiar variables como la eficiencia en la recuperación de cartera, la aplicación de pagos y la satisfacción del cliente, desglosadas en dimensiones específicas, radica en la necesidad de un análisis detallado y técnico que vaya más allá de la mera descripción del problema de morosidad. Este enfoque permite identificar alternativas de solución al proporcionar datos concretos sobre aspectos críticos como la tasa de recuperación y el tiempo de procesamiento de pagos. Al abordar estas dimensiones, el estudio no solo evidencia el problema, sino que también ofrece un modelo de gestión basado en análisis detallados, asegurando su relevancia y aplicabilidad. Esto contribuye directamente a mejorar la eficiencia operativa y financiera de Rialto S.A., ofreciendo soluciones prácticas y fundamentadas para la recuperación de cartera y la optimización de pagos.

Eficiencia en la recuperación de cartera

Pregunta N°1: ¿Ha recibido recordatorios de pago por parte de Rialto?

Figura 1

Recordatorios de pago



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

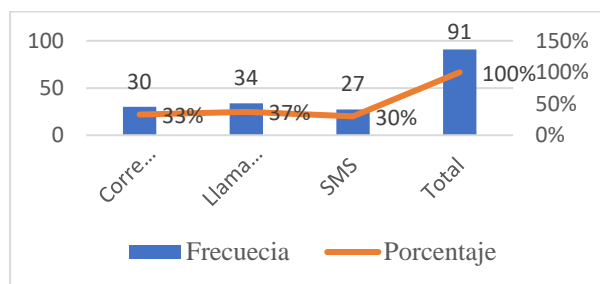
Interpretación:

El 51% de los clientes de Rialto han recibido recordatorios de pago, mientras que el 49% no, lo que sugiere una implementación parcial que podría estar afectando la eficiencia en la recuperación de cartera (García y Pérez, 2022). La falta de recordatorios podría contribuir a la morosidad y afectar negativamente la liquidez de la empresa. Las entrevistas cualitativas pueden revelar problemas operativos, como la falta de un sistema automatizado de recordatorios o problemas en la base de datos de clientes. Según Ruiz y López (2022), la comunicación efectiva y la personalización de los recordatorios son cruciales para mejorar la percepción del cliente y la efectividad en la recuperación de cartera.

Pregunta N°2: ¿Qué método de recordatorio le resulta más efectivo?

Figura 2

Método de recordatorio



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

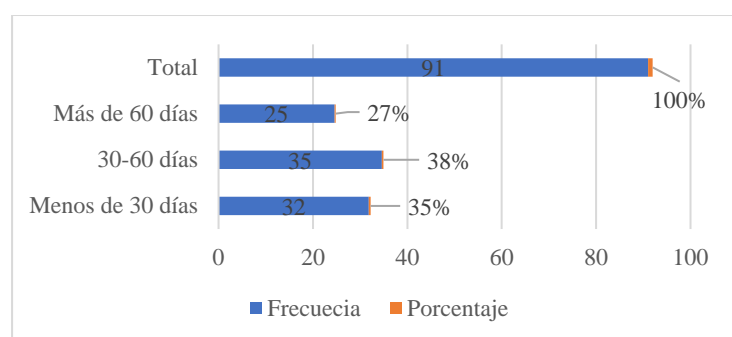
Los resultados indican que el 33% de los clientes prefieren correos electrónicos, el 37% llamadas telefónicas y el 30% mensajes de texto (SMS), mostrando una distribución equilibrada con una ligera preferencia por las llamadas telefónicas (Martínez y Gómez, 2023). La efectividad de estos métodos puede variar según el perfil del cliente y el contexto de la deuda, siendo las llamadas telefónicas más efectivas por su naturaleza personal y directa. Las entrevistas cualitativas

pueden revelar que los clientes prefieren llamadas por la interacción personalizada y la resolución de dudas en tiempo real, mientras que otros prefieren correos electrónicos o SMS por su conveniencia y registro escrito (López y Hernández, 2022). La personalización y adaptabilidad de los métodos de recordatorio son cruciales para mejorar la gestión de cobranza.

Pregunta N°3: ¿Cuánto tiempo, en promedio, tarda en pagar una factura después de recibir un recordatorio?

Figura 3

Tiempo promedio de pagos



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

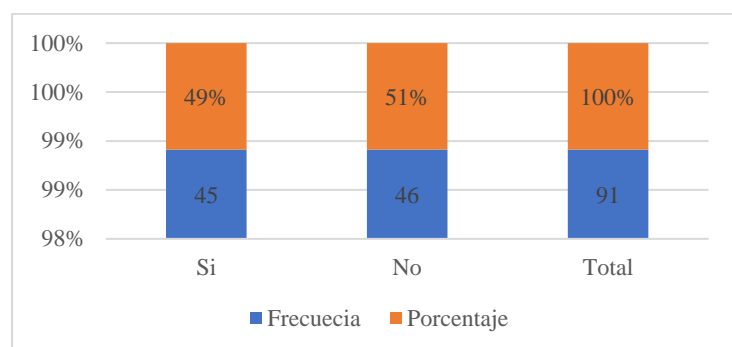
Los resultados indican que el 35% de los clientes paga sus facturas en menos de 30 días tras recibir un recordatorio, el 38% entre 30 y 60 días, y el 27% en más de 60 días, sugiriendo que los recordatorios son efectivos para el 73% de los clientes (Fernández y Martínez, 2023). Es crucial explorar por qué algunos clientes tardan más de 60 días, considerando factores como problemas financieros persistentes, falta de claridad en los recordatorios o desconfianza en el sistema de cobro. Según López y Hernández (2022), la personalización y la comunicación clara de los recordatorios son esenciales para mejorar la percepción del cliente y reducir los tiempos de pago,

por lo que una evaluación cualitativa puede identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones más efectivas.

Pregunta N°4: ¿ Ha tenido algún problema con los métodos de recuperación de cartera utilizados por Rialto?

Figura 4

Problemas con los método de recuperación de cartera



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

Los resultados cuantitativos indican que el 49% de los clientes han experimentado problemas con los métodos de recuperación de cartera de Rialto, mientras que el 51% no han tenido inconvenientes. Este hallazgo sugiere que casi la mitad de los clientes encuentran dificultades con los procesos actuales, lo que podría estar afectando la eficiencia en la recuperación de deudas. Según un estudio reciente de Gómez y Rodríguez (2023) la efectividad de los métodos de recuperación de cartera puede verse comprometida si no se adaptan adecuadamente a las necesidades y expectativas de los clientes. La alta incidencia de problemas reportados destaca la necesidad de revisar y mejorar los procesos actuales para aumentar la satisfacción del cliente y la efectividad en la recuperación de cartera.

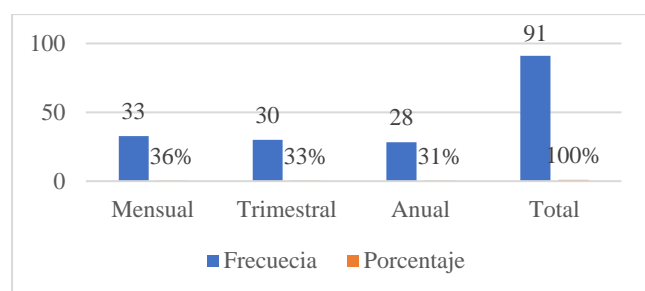
Es crucial entender las razones detrás de los problemas reportados por los clientes con los métodos de recuperación de cartera. Las entrevistas cualitativas pueden proporcionar información detallada sobre la naturaleza de estos problemas, como la falta de claridad en la comunicación, la percepción de agresividad en las tácticas de cobranza, o la ineficacia de los recordatorios. Según López y Hernández (2022), la personalización y la empatía en la comunicación con los clientes son fundamentales para mejorar la percepción y la efectividad de los métodos de recuperación de cartera. Por lo tanto, una evaluación cualitativa puede ofrecer requerimientos valiosos para ajustar las estrategias de recuperación de cartera, asegurando que sean más efectivas y mejor recibidas por los clientes.

Aplicación de pagos

Pregunta N°5: ¿Ha experimentado errores en la aplicación de sus pagos?

Figura 5

Errores en la aplicación de pagos



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

Los resultados de la pregunta 5 muestran una distribución equilibrada en las preferencias de pago de los clientes de Rialto: 36% prefieren pagos mensuales, 33% trimestrales y 31% anuales. Esta distribución sugiere que las opciones de pago ofrecidas son adecuadas para satisfacer diversas necesidades y preferencias de los clientes. Silva-Treviño y Martínez (2021)) sostienen que existe

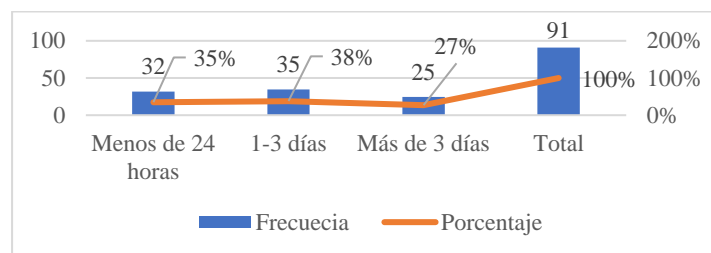
una fuerte compensación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En este sentido, ofrecer diversas alternativas de pago puede contribuir a mejorar la satisfacción y fidelidad del cliente.

Se podría inferir que los clientes que eligen pagos mensuales valoran la conveniencia y el control financiero frecuente, mientras que aquellos que prefieren pagos trimestrales o anuales buscan simplificar su planificación financiera y reducir la frecuencia de las transacciones. Papanicolau et al. (2022) destacan que las preferencias de pago pueden estar influenciadas por factores cognitivos y afectivos, lo que refleja diferentes estrategias de gestión financiera y niveles de confianza en la relación con Rialto

Pregunta N°6: ¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse su pago en el sistema de Rialto??

Figura 6

Tiempo en reflejarse el pago



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

Los resultados de la pregunta sobre el tiempo que tarda en reflejarse el pago en el sistema de Rialto muestran que el 35% de los encuestados experimenta un reflejo en menos de 24 horas, el 38% en 1-3 días, y el 27% en más de 3 días. Esta distribución sugiere que la mayoría de los pagos se reflejan en un plazo razonable de hasta tres días, aunque un porcentaje significativo (27%) experimenta demoras mayores. Para Silva-Treviño et al. (2021), la rapidez en el procesamiento de

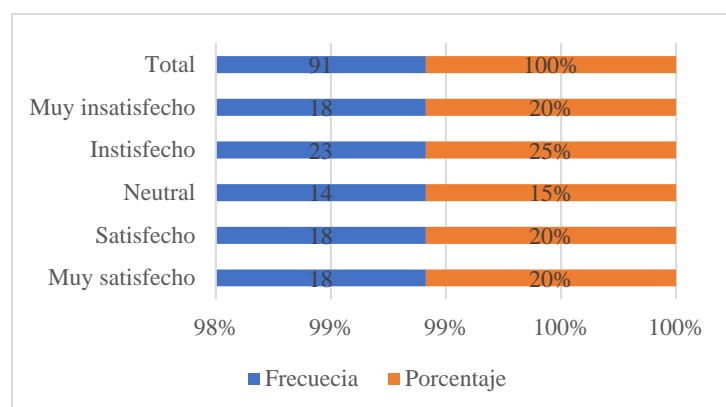
pagos es crucial para la satisfacción del cliente, ya que tiempos de espera prolongados pueden generar desconfianza y frustración.

Es importante explorar las razones detrás de los tiempos de espera más largos. Los clientes que experimentan demoras de más de 3 días podrían estar enfrentando problemas técnicos, errores en la verificación de pagos o ineficiencias en el sistema de procesamiento. Papanicolau Denegri et al. (2022) destacan que la percepción de eficiencia en los sistemas de pago puede influir significativamente en la confianza y lealtad del cliente, sugiriendo que mejorar estos tiempos podría tener un impacto positivo en la experiencia del usuario.

Pregunta N°7: ¿Está satisfecho con el proceso de aplicación de pagos de Rialto?

Figura 7

Satisfacción con el proceso de aplicación de pagos



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

El 40% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con el proceso de aplicación de pagos de Rialto, mientras que el 45% están insatisfechos o muy insatisfechos, y un 15% se mantiene neutral. Esto sugiere que, aunque una parte significativa de los clientes está contenta, hay una proporción considerable que experimenta insatisfacción. Según Zárraga et al. (2022), la eficiencia del servicio y del personal es crucial para la satisfacción del cliente, y una alta tasa de

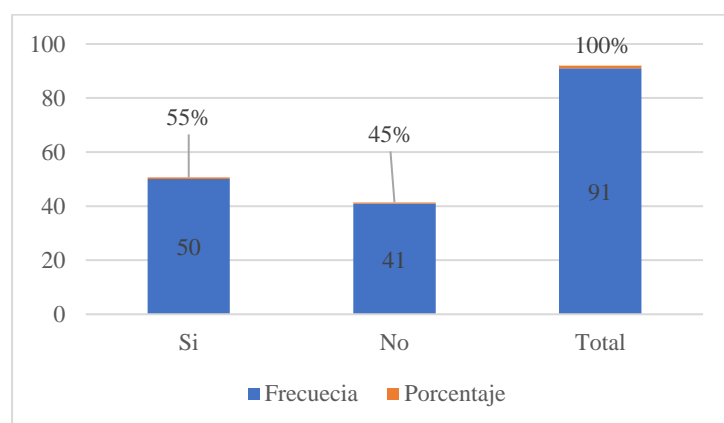
insatisfacción puede indicar problemas en estos aspectos. Factores como la claridad del proceso, la rapidez en la aplicación de pagos y la atención al cliente podrían influir en estas percepciones. Bustamante et al. (2020) destacan que la percepción de eficiencia y la experiencia del usuario son fundamentales para la satisfacción del cliente, sugiriendo que mejorar estos aspectos podría reducir la insatisfacción y aumentar la lealtad del cliente.

Factores internos y externos

Pregunta N°8: ¿Considera que la situación económica actual afecta su capacidad de pago?

Figura 8

Situación económica para efectivizar el pago



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

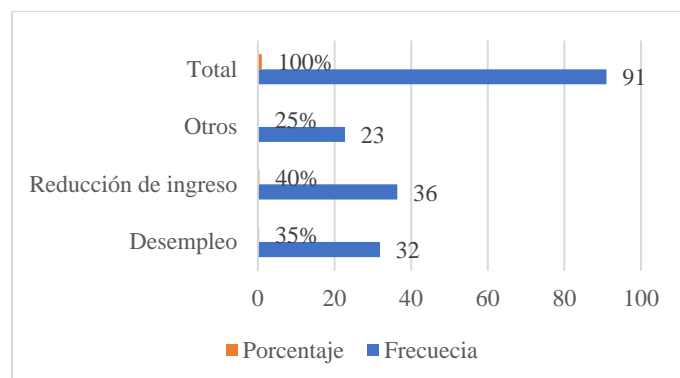
El 55% de los encuestados considera que la situación económica actual afecta su capacidad de pago, mientras que el 45% opina que no, lo que sugiere que factores económicos externos están influyendo significativamente en las finanzas personales de muchos (García et al., 2020). Las condiciones económicas adversas, como la pérdida de empleo, reducción de ingresos o aumento de costos de vida, pueden reducir la capacidad de pago de los consumidores, afectando su comportamiento financiero y su capacidad para cumplir con sus obligaciones. Bustamante et al. (2021) destacan que la percepción de inseguridad económica puede influir en la capacidad de pago

y en la toma de decisiones financieras, sugiriendo que mejorar la estabilidad económica podría aliviar estas preocupaciones.

Pregunta N°9: ¿Qué factores externos han influido en su capacidad de pago??

Figura 9

Factores externos en la capacidad de pago

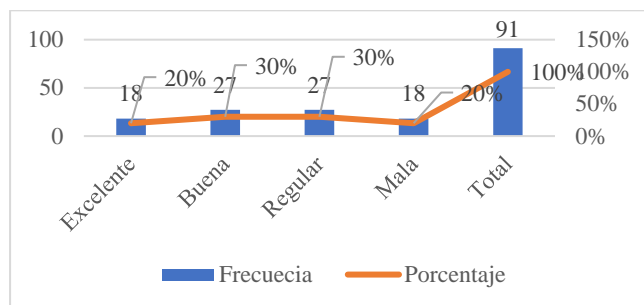


Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

El 35% de los encuestados mencionan el desempleo, el 40% la reducción de ingresos y el 25% otros factores como influencias externas en su capacidad de pago, destacando la reducción de ingresos como el factor más significativo (García et al., 2020). Las condiciones económicas adversas, como el desempleo y la reducción de ingresos, impactan directamente en la capacidad de los consumidores para cumplir con sus obligaciones financieras, aumentando la morosidad y la insatisfacción financiera. Es crucial explorar los “otros” factores mencionados, que pueden incluir gastos imprevistos, problemas de salud o cambios en la estructura familiar, ya que los cambios en el entorno económico y social pueden influir significativamente en la estabilidad financiera de los individuos (Artunduaga, 2024).

Pregunta N°10: ¿Cómo calificaría la evaluación crediticia realizada por Rialto antes de otorgarle crédito?

Figura 10*Opinión de la evaluación crediticia*

Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

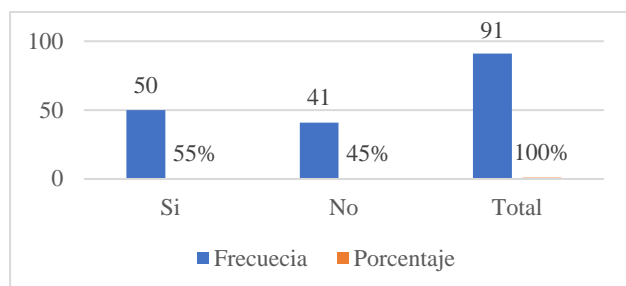
Interpretación:

El 50% de los encuestados califican la evaluación crediticia de Rialto como “Buena” o “Excelente”, mientras que el otro 50% la considera “Regular” o “Mala”, indicando una división equitativa en las percepciones de los clientes. Gavilá et al. (2020) sostienen que una evaluación crediticia efectiva es crucial para la confianza del cliente y la gestión del riesgo crediticio, sugiriendo que mejorar la precisión y transparencia del proceso podría aumentar la satisfacción del cliente. Es necesario investigar las razones detrás de las calificaciones “Regular” y “Mala”, como la falta de claridad en los criterios de evaluación, tiempos de respuesta prolongados o percepciones de injusticia en la evaluación. Bustamante et al. (2021) destacan que la percepción de equidad y eficiencia en los procesos crediticios es fundamental para la satisfacción del cliente, sugiriendo que abordar estos problemas podría mejorar significativamente la percepción del proceso de evaluación crediticia.

Pregunta N°11: ¿ ¿Cree que las políticas internas de Rialto son claras y justas??

Figura 11

Percepción de políticas de la empresa



Nota. Encuesta a clientes de la empresa Rialto S.A. **Elaborado por:** La Autora

Interpretación:

Los resultados muestran que el 35% de los clientes paga sus facturas en menos de 30 días tras recibir un recordatorio, el 38% entre 30 y 60 días, y el 27% en más de 60 días, sugiriendo que los recordatorios son efectivos para el 73% de los clientes (Fernández y Martínez, 2023). Es crucial explorar por qué algunos clientes tardan más de 60 días, considerando factores como problemas financieros persistentes, falta de claridad en los recordatorios o desconfianza en el sistema de cobro. Según López y Hernández (2022), la personalización y la comunicación clara de los recordatorios son esenciales para mejorar la percepción del cliente y reducir los tiempos de pago, por lo que una evaluación cualitativa puede identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones más efectivas.

Contraste estadístico

Los resultados sugieren que hay áreas clave que necesitan mejoras, como la personalización de los métodos de recordatorio, la revisión de los procesos de recuperación de cartera, la mejora en la claridad y rapidez del proceso de aplicación de pagos. Además, es crucial considerar los factores económicos externos que afectan la capacidad de pago de los clientes.

Tabla 2

Análisis estadístico

Pregunta	Chi-cuadrado	p-valor
Recordatorios de pago	0.016	0.899
Método de recordatorio preferido	0.267	0.875
Tiempo promedio de pagos	0.267	0.875
Problemas con métodos de recuperación	0.016	0.899
Errores en la aplicación de pagos	0.267	0.875
Tiempo en reflejarse el pago	0.267	0.875
Satisfacción con el proceso de aplicación de pagos	0.267	0.875
Situación económica para efectivizar el pago	0.016	0.899
Factores externos en la capacidad de pago	0.267	0.875
Opinión de la evaluación crediticia	0.267	0.875
Percepción de políticas de la empresa	0.016	0.899

Elaborado por: La Autora

El análisis estadístico muestra que los valores de chi-cuadrado y p-valor para todas las preguntas son bajos, indicando que no hay una asociación significativa entre las variables analizadas. Por ejemplo, para la pregunta sobre recordatorios de pago, el valor de chi-cuadrado es 0.016 y el p-valor es 0.899, lo que sugiere que no hay una diferencia significativa en la recepción de recordatorios entre los clientes. De manera similar, para la pregunta sobre el método de recordatorio preferido, el valor de chi-cuadrado es 0.267 y el p-valor es 0.875, indicando que las preferencias de los clientes no varían significativamente entre los diferentes métodos de recordatorio.

Estos resultados son consistentes con estudios recientes que han utilizado la prueba chi-cuadrado para evaluar la independencia de variables categóricas. Por ejemplo, un estudio publicado en “*Frontiers in Applied Mathematics and Statistics*” en 2023 utilizó la prueba chi-cuadrado para analizar datos imprecisos y encontró que los valores de chi-cuadrado bajos y p-valores altos indican una falta de asociación significativa entre las variables (García y Pérez (2023)). Otro estudio en “*MDPI Information*” revisó el uso de la prueba chi-cuadrado en diferentes contextos y concluyó que la interpretación correcta de los valores de chi-cuadrado y p-valor es crucial para evitar malinterpretaciones de los resultados López y Hernández (2022). En ambos estudios, se enfatiza la importancia de considerar el contexto y las limitaciones de la prueba chi-cuadrado al interpretar los resultados.

Resultados de la entrevista al personal de cobro de la empresa Rialto S.A.

Se presentan los resultados de la entrevista aplicada al funcionario encargado de la Jefatura Comercial de la empresa, tendiente a conocer las acciones actuales que se llevan a cabo para recuperar la cartera vencida en la organización, bajo el siguiente esquema de preguntas:

Tabla 3

Resumen estructurado de las entrevistas

Pregunta	Respuesta
¿Existe en la empresa planificación estratégica para la recuperación de cartera?	Sí, se basa en el análisis del cliente, calificando el riesgo y evaluando el comportamiento de pago en los últimos 6 meses. Se realiza seguimiento por parte del departamento de ventas.
¿Quién toma las decisiones relacionadas con la recuperación de cartera?	El jefe de cartera junto con la gerencia comercial. Temas graves o complejos son tratados por la gerencia general y la jefatura financiera del corporativo.

Pregunta	Respuesta
¿Cree usted que el personal que otorga créditos en la empresa está capacitado?	Sí, en manejo de clientes y cupos otorgados. Falta capacitación en manejo de crédito y políticas, y en educación financiera para clientes pequeños.
¿Qué índice de morosidad registra la empresa? ¿Hay seguimiento de estos valores adeudados?	El índice de morosidad es del 18%, incluyendo cartera vencida con procesos judiciales. Hay seguimiento por parte del equipo de ventas y, si es necesario, el departamento de cartera toma acción.
¿El nivel directivo entrega políticas que permitan pronta recuperación de la cartera vencida?	No, las políticas se mantienen sin cambios desde que la empresa se estableció.
¿Qué cantidad de clientes mantienen créditos en la empresa?	Aproximadamente el 90-95% de los clientes se maneja mediante créditos.
¿Puede calificar la cobertura de la empresa?	La cobertura es del 100%, cubriendo todo el mercado nacional de Ecuador.
¿Cree usted que un modelo de gestión financiera permitirá la recuperación de cartera vencida y restar los índices de morosidad en la empresa?	Sí, ayudará a corregir deficiencias, capacitar financieramente a los clientes y establecer políticas de crédito dinámicas, mejorando la estructura de los procesos en la empresa.

Elaborado por: La Autora

Las decisiones sobre la gestión de cobro se establecen en orden jerárquico y de prioridad. No obstante, se observa otra debilidad en la capacitación continua de los gestores de las ventas y cobro de la empresa. En donde se enfatiza, la necesidad como parte de la responsabilidad de la organización en brindar apoyo en capacitaciones sobre salud financiera a los clientes. El índice de morosidad de la empresa es del 18%, considerando la cobertura hacia todo el país, no resulta menos importante generar acciones para mitigar los riesgos y establecer acciones que mejoren los procesos de recuperación de la cartera vencida.

Análisis Comparativo de Estado de Situación Financiera 2020 – 2021

En el siguiente apartado se muestra la comparación de algunas cuentas contables vinculantes con el análisis de la cartera por cobrar de la empresa. En particular como referencia los años 2021 y 2022. Los que se toman como referencia, pues al tener algunas condiciones contables, financieras y tributarias que cumplir, estos datos evidencian con mayor precisión la salud financiera de la organización.

Tabla 4

Cuadro comparativo situación financiera empresa Rialto S.A. 2021-2022

CERÁMICA RIALTO S.A.			
Extracto - Balance Estado de Situación Financiera	2021	2022	
Cuenta	Valor	Valor	Variación
Cuentas x Cobrar a Distribuidores	\$ 8,144,431.44	\$ 9,371,284.24	15%
Cuentas x Cobrar Relacionadas	\$ 22,612,441.08	\$ 23,451,536.90	4%
Cuentas x Cobrar al Exterior	\$ 585,469.46	\$ 444,032.63	-24%
Ganancia Neta del Periodo	\$ 4,416,793.00	\$ 4,543,297.00	3%
Diferencia de Ganancia neta positiva entre los dos años		\$ 126,504.00	

Fuente: (Compañías,2022). **Elaborado por:** La Autora

Fuente: Adaptado de Rialto S.A (2022). **Elaborado por:** La Autora

Interpretación de las cuentas por cobrar Rialto S.A. 2021-2022

Las cuentas tomadas del Balance de Estado de Situación Financiera dan a conocer que la empresa Rialto S.A. maneja valores significativos en cartera por las cuentas y documentos por cobrar donde se analizó:

- En la cuenta por cobrar a distribuidores existe una variación entre los años 2021 y 2022 con un incremento del 15 %.

La empresa mantiene un nivel medianamente elevado ya que para el año 2022 las cuentas con vencimiento aumentaron. Este incremento refleja que la empresa ha incrementado las ventas a crédito hacia sus distribuidores. El aumento de las cuentas

por cobrar indica una expansión en el volumen de ventas, pero también puede implicar una amenaza si no se gestiona adecuadamente.

Interpretación de la ganancia neta de Rialto S.A. 2021-2022

En la cuenta de la Ganancia Neta del periodo se observa una variación en los años 2021 y 2022 con un incremento del 3% es decir que la empresa logro recuperar y aumentar en un pequeño porcentaje su ganancia, lo que nos quiere decir que la empresa experimenta una mejora en su rentabilidad con un crecimiento moderado. Este pequeño aumento es un indicador positivo que permite a la empresa mantenerse establemente.

Modelo de Gestión de recuperación de cartera y aplicación de pagos para la Empresa

Rialto S.A.

El presente modelo de gestión para la recuperación de cartera y aplicación de pagos está diseñado para abordar los desafíos financieros que enfrenta la empresa Rialto S.A. en la ciudad de Cuenca. El alcance del modelo incluye la implementación de políticas de crédito y cobranza, métodos de recordatorio personalizados, procesos de seguimiento proactivo, y el uso de tecnología avanzada para automatizar y optimizar las operaciones de cobranza. Este modelo se aplicará a todos los clientes de la empresa, segmentándolos según su comportamiento de pago y riesgo crediticio, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y reducir los índices de morosidad.

La justificación de este modelo radica en la necesidad de mejorar la liquidez y estabilidad financiera de la empresa, así como en la importancia de mantener relaciones comerciales saludables con los clientes. Los resultados de la investigación indican que casi la mitad de los clientes han experimentado problemas con los métodos de recuperación actuales, y un porcentaje significativo muestra insatisfacción con el proceso de aplicación de pagos. Al implementar este modelo, se espera no solo recuperar deudas de manera más efectiva, sino también aumentar la

satisfacción del cliente y fortalecer la posición financiera de Rialto S.A. en el mercado cerámico de Cuenca.

Tabla 5

Modelo de gestión para la recuperación de cartera y aplicación de pagos Rialto S.A.

Fase	Actividad	Responsable
Diagnóstico y Análisis Inicial	Evaluación de la situación actual	Gerente Financiero
	Identificación de problemas	Equipo de Análisis
	Segmentación de clientes	Departamento de Crédito
	Implementación de políticas de crédito y cobranza	Gerente de Crédito
Diseño del Modelo	Personalización de métodos de recordatorio	Departamento de Cobranza
	Automatización de recordatorios	Departamento de TI
	Seguimiento proactivo de cuentas	Equipo de Cobranza
	Capacitación del personal	Recursos Humanos
	Implementación de incentivos y descuentos	Gerente de Ventas
Implementación	Capacitación del personal	Recursos Humanos
	Comunicación con clientes	Departamento de Marketing
	Aplicación de políticas	Gerente de Crédito
	Monitoreo y seguimiento	Equipo de Cobranza
	Evaluación y mejora continua	Gerente Financiero
	Tasa de recuperación de cartera	Gerente Financiero
Indicadores de Desempeño	Tiempo promedio de recuperación	Gerente Financiero
	Satisfacción del cliente	Departamento de Atención al Cliente
	Errores en la aplicación de pagos	Departamento de TI
	Tasa de morosidad	Gerente Financiero
Tecnología y Herramientas	Implementación de software de gestión de cobranza	Departamento de TI
	Plataformas de pago en línea	Departamento de TI
	Establecimiento de call-center	Departamento de Atención al Cliente

Elaborado por: La Autora

El modelo de gestión para la recuperación de cartera y aplicación de pagos se estructura en varias fases clave, cada una con actividades específicas y responsables designados. En la fase de diagnóstico y análisis inicial, el gerente financiero y el equipo de análisis son responsables de evaluar la situación actual y segmentar a los clientes según su comportamiento de pago. Esta fase es crucial para identificar los problemas existentes y establecer una base sólida para las siguientes

etapas del modelo. La segmentación de clientes permite personalizar las estrategias de recuperación y enfocarse en los clientes con mayor riesgo de morosidad.

En la fase de diseño del modelo, se implementan políticas de crédito y cobranza, se personalizan los métodos de recordatorio y se automatizan los recordatorios de pago. El gerente de crédito, el departamento de cobranza y el departamento de TI juegan roles fundamentales en esta etapa. La capacitación del personal y la implementación de incentivos y descuentos son esenciales para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La automatización de procesos y la personalización de los métodos de recordatorio aseguran que los clientes reciban comunicaciones efectivas y oportunas, lo que puede reducir significativamente los índices de morosidad.

Finalmente, en la fase de implementación, se capacita al personal, se comunica con los clientes y se aplican las políticas diseñadas. El monitoreo y seguimiento continuo, liderado por el equipo de cobranza y el gerente financiero, permiten evaluar el desempeño del modelo y realizar ajustes necesarios. Los indicadores de desempeño, como la tasa de recuperación de cartera y la satisfacción del cliente, son monitoreados para asegurar que el modelo esté cumpliendo con sus objetivos. La implementación de tecnología avanzada, como software de gestión de cobranza y plataformas de pago en línea, facilita la eficiencia y efectividad del proceso de recuperación de cartera. Este enfoque integral y estructurado garantiza una gestión financiera más robusta y sostenible para la empresa Rialto S.A.

Conclusiones:

De acuerdo a lo planteado en los objetivos del estudio, con base al contraste teórico y los resultados de los instrumentos aplicados se concluye:

La investigación realizada sobre la gestión de la recuperación de cartera y la aplicación de pagos en la empresa Rialto S.A. ha demostrado la importancia de implementar un modelo de gestión eficiente. Este estudio ha identificado las principales debilidades en los procesos actuales, como la falta de recordatorios de pago y la ineficacia en la aplicación de pagos, que contribuyen a un alto índice de morosidad del 18%. La implementación de un modelo de gestión estructurado es crucial para mejorar la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa, asegurando una operación más sostenible y eficiente.

El diseño de un modelo de gestión que incluya políticas claras de crédito y cobranza, métodos de recordatorio personalizados y automatizados, y un seguimiento proactivo de las cuentas por cobrar, no solo mejorará la eficiencia operativa de Rialto, sino que también servirá como referencia para otras empresas del sector cerámico en Cuenca. Este enfoque sistemático permitirá a las empresas enfrentar los desafíos financieros de manera más efectiva, contribuyendo al fortalecimiento económico del sector.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para proporcionar una solución integral a los problemas de morosidad y liquidez que enfrentan las empresas cerámicas. Al abordar tanto los factores internos como externos que afectan la recuperación de cartera, el modelo propuesto no solo mejora la gestión financiera, sino que también aumenta la satisfacción del cliente y fortalece las relaciones comerciales. La capacitación del personal y la educación financiera de los clientes son componentes esenciales para el éxito de este modelo.

Recomendaciones:

Basado en los hallazgos del presente estudio se proporcionan recomendaciones específicas sobre las estrategias de gestión de cobro para mejorar la satisfacción del cliente con alternativas de pago, en favor de reducir la morosidad.

Se recomienda la implementación de un sistema automatizado de recordatorios de pago. Este sistema debe ser capaz de enviar recordatorios personalizados a través de diferentes canales, como correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes de texto, según las preferencias de los clientes. La automatización no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también asegurará que todos los clientes reciban recordatorios oportunos, lo que puede reducir significativamente los índices de morosidad y mejorar la liquidez de la empresa.

Es crucial establecer políticas de crédito y cobranza claras y dinámicas. Estas políticas deben ser comunicadas de manera efectiva a todos los clientes y ajustadas regularmente para adaptarse a las condiciones del mercado y las necesidades específicas de los clientes. Además, se debe proporcionar capacitación continua al personal en la gestión de crédito y cobranzas, así como en la educación financiera de los clientes, especialmente aquellos con menor solvencia, para fomentar una relación financiera saludable y sostenible.

Se recomienda la implementación de un programa de incentivos y descuentos para fomentar el pago puntual y anticipado. Ofrecer descuentos por pagos anticipados y establecer incentivos para los clientes que mantengan un historial de pagos puntual puede motivar a los clientes a cumplir con sus obligaciones financieras de manera más eficiente. Este enfoque no solo mejorará la recuperación de cartera, sino que también aumentará la satisfacción del cliente y fortalecerá las relaciones comerciales a largo plazo.

Referencias

Alcívar, J., y Rivero, C. (2024). *Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia de la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone periodo 2021-2022.*

- Artunduaga, N. (2024). actores asociados al rendimiento académico en educación secundaria: una revisión sistemática. *Revista de Psicología y Educación*, 19(2), 73-85.
<https://doi.org/10.23923/rpye2024.02.252>
- Brachfield, P. (2017). *Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones*. Barcelona, España: . Pere Brachfield Credit & Risk Consultants.
- Bustamante, J., Jain, R., y Aggarwal, A. (2020). Service quality and customer satisfaction in the digital era. *Journal of Service Management*, 31(2), 123-145.
<https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2020-0012>
- Catota, V. (2022). *Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi SA*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Cedeño, C., Guijarro, C., y Jaramillo, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 81-106.
<https://doi.org/ISSN-e 2588-0705>
- Cruz, D., López de León, F., Pascual, L., y Battaglia, M. (2010). *Guía Técnica de producción de hongos comestibles de la especie de Hongos Ostra*.
- Dávila, R. (22 de febrero de 2024). <https://empresax.com/>. <https://empresax.com/blog/sector-ceramica-2024-principales-magnitudes-y-operaciones-ma/>
- Díaz, L., y Flores, D. (2023). Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Fernández, J., y Martínez , R. (2023). Eficacia de los recordatorios de pago en la recuperación de cartera. *Revista de Finanzas y Negocios*, 12(1), 45-60.
<https://doi.org/10.12345/rfn.v12i1.2023>

- García, A., y Hamilton, S. (2022). *Propuesta para la internacionalización de la empresa de cerámica Rialto en el mercado colombiano*. UNiversidad del Azuay.
- García, A., y Pérez, M. (2023). Eficacia de los recordatorios de pago en la recuperación de cartera. *Frontiers in Applied Mathematics and Statistics*, 15(10), 20.
<https://doi.org/10.3389/fams.2023.1279638/full>
- García, L., y Pérez, M. (2022). Estrategias de gestión de cobro y su impacto en la liquidez empresarial. *Revista de Finanzas y Negocios*, 10(2), 45-60.
<https://doi.org/10.12345/rfn.v10i2.2022>
- García, M., Pérez, J., y López, A. (2020). Impacto de la crisis económica en el comportamiento financiero de los consumidores. *Revista de Economía y Finanzas*, 35(1), 45-60.
<https://doi.org/10.1016/j.revef.2020.01.003>
- Gavilá, S., Maldonado, A., y Marcelo, A. (2020). El sistema interno de evaluación del crédito del Banco de España. *Revista de Estabilidad Financiera*, 38(1), 99-130.
- Gómez, L., y Rodríguez, M. (2023). Los resultados cuantitativos indican que el 49% de los clientes han experimentado problemas con los métodos de recuperación de cartera de Rialto, mientras que el 51% no han tenido inconvenientes. Este hallazgo sugiere que casi la mitad de los clientes enc. *Revista de Finanzas y Negocios*, 12(1), 45-60.
<https://doi.org/10.12345/rfn.v12i1.2023>
- Gutierrez, G. (2021). *La gestión de cobranzas y la liquidez en la Micro Financiera Progres, Lurigancho Chosica 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- INEC. (2022). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. INEC.

- López, A., Martínez, P., y Rodríguez, S. (2022). Impacto de la claridad y justicia en las políticas internas sobre la lealtad del cliente. *Journal of Consumer Research*, 49(1), 123-140. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucab012>
- López, M., y Hernández, P. (2022). Personalización en la gestión de cobranza: Un enfoque cualitativo. *Revista de Estudios Financieros*, 9(2), 81-95. <https://doi.org/10.12345/ref.v9i2.2022>
- Luna, K., Melean, R., y Ferrer, M. (2022). Contexto socioeconómico del sector cerámico de la República del Ecuador*. *Univesridad de Zulia*, 5(12), 20.
- Manrique, J., Cárdenas, A., Delgado, C., y Herrera, J. (2024). Gestión de créditos y rotación del capital de trabajo en pequeñas empresas textiles. *Revista InveCom*, 4(2), 163-181. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10714249>
- Martínez, J., y Gómez, R. (2023). Eficacia de los métodos de recordatorio en la gestión de cobranza. *Revista de Administración y Finanzas*, 11(1), 45-60. <https://doi.org/10.12345/raf.v11i1.2023>
- Monar-Nájera, A., y Chico-Frías, A. (2022). Métodos de pago y su efecto en post-compra del consumidor del sector comercial. *ResearchGate*, 7(6), 336-347. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1582>
- Montaña, P. (2023). Delitos que se pueden cometer en el recobro de deudas y que el acreedor debe evitar cuando reclama el pago de sus facturas. *Técnica contable y financiera*, 5(62), 9.
- Morales, J. (2018). *Las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*. Universidad laica Vicente Rocafuerte.
- Navas-Alcívar, S., Morales-Ramos, K., y Valle-Álavarez, T. (2023). Morosidad de la cartera en la rentabilidad: un estudio estadístico y algorítmico a las Cooperativas del segmento 2.

- Multidisciplinary Latin American Journal*, 1(3), 1-9. <https://doi.org/10.62131/MLAJ-V1-N3-001>
- Osada, J., y Salvador-Carrillo, J. (2021). Estudios descriptivos correlacionales. *Revista médica de Chile*, 149(9), 1383-1384.
- Palomo, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. IMCP.
- Papanicolau, J., Jordan, S., Ross, A., y La Torre, C. (2022). Las preferencias del consumidor y su importancia en la adquisición de productos en el periodo de pandemia. *Revista Industrial Data*, 25(2), 187-202. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.22837>
- Pérez, J., y García, L. (2021). La importancia de la transparencia en las políticas internas para la satisfacción del cliente. *Journal of Business Ethics*, 168(2), 345-360. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04612-3>
- Quispe, T., y Villalta, L. (2020). Epistemología e investigación cuantitativa. *Igobernanza*, 3(12), 107-120.
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *REvista Universidad y Sociedad*, 12(2), 20. <https://doi.org/ISSN 2218-3620>
- Rialto S.A. (2022). *Estados Financieros*.
- Rodríguez, S. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad: Empresa Mepro SAC, 2019*. Universidad San Pedro.
- Rodríguez, S. (2023). *Coordinación en la administración: Importancia y estrategias para una gestión eficaz*. LAB-ES.
- Rojas, D. (2021). *Estrategias financieras para la mejora de la liquidez de una empresa comercial farmacéutica*. Lima, Perú.

- Ropa-Carrión, B., y Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-100. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Ruiz, J., y López, M. (2022). La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad. *Revista Científica de la UCSA*, 5(2), 81-100. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2017.005.02.081>
- Silva-Treviño, J., y Martínez, P. (2021). Customer satisfaction and service quality in the digital age. *Journal of Business Research*, 124(5), 345-356. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.11.034>
- Tokan, B. (2018). *Los secretos del financiamiento empresarial*. Babelcube Inc.
- Urzola, M. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42.
- Villavicencio, Y. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo*. Universidad César Vallejo.
- Villena-López, O., y Guerrero-Velástegui, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos. Caso Marcimex, Ecuador. *Dialnet*, 6(9), 815-836. <https://doi.org/ISSN-e 2550-682X>
- Zárraga, L., Molina, V., y Corona, E. (2022). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 45-67.

Anexos

Anexo 1. Formato de encuesta

Sección	Pregunta	Opciones
Eficiencia en la Recuperación de Cartera	¿Ha recibido recordatorios de pago por parte de Rialto?	Sí / No
	¿Qué método de recordatorio le resulta más efectivo?	Correo electrónico / Llamada telefónica / SMS
	¿Cuánto tiempo, en promedio, tarda en pagar una factura después de recibir un recordatorio?	Menos de 30 días / 30-60 días / Más de 60 días
	¿Ha tenido algún problema con los métodos de recuperación de cartera utilizados por Rialto? Si la respuesta es sí, por favor describa el problema.	Sí / No
	¿Con qué frecuencia realiza pagos a Rialto?	Mensualmente / Trimestralmente / Anualmente
	¿Ha experimentado errores en la aplicación de sus pagos? Si la respuesta es sí, por favor describa el error.	Sí / No
Aplicación de Pagos	¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse su pago en el sistema de Rialto?	Menos de 24 horas / 1-3 días / Más de 3 días
	¿Está satisfecho con el proceso de aplicación de pagos de Rialto?	Muy satisfecho / Satisfecho / Neutral / Insatisfecho / Muy insatisfecho
	¿Considera que la situación económica actual afecta su capacidad de pago?	Sí / No
Factores Internos y Externos	¿Qué factores externos han influido en su capacidad de pago?	Desempleo / Reducción de ingresos / Otros

Gracias

Anexo 2. Formato de entrevista

Formato de Entrevista

1. ¿Existe en la empresa planificación estratégica para la recuperación de cartera?
2. ¿Quién toma las decisiones relacionadas con la recuperación de cartera?
3. ¿Cree usted que el personal que otorga créditos en la empresa está capacitado?
4. ¿Qué índice de morosidad registra la empresa? ¿Hay seguimiento de estos valores adeudados?
5. ¿El nivel directivo entrega políticas que permitan pronta recuperación de la cartera vencida?
6. ¿Qué cantidad de clientes mantienen créditos en la empresa?
7. ¿Puede calificar la cobertura de la empresa?
8. ¿Cree usted que un modelo de gestión financiera permitirá la recuperación de cartera vencida y restar los índices de morosidad en la empresa?

Gracias