

ANÁLISIS DE LA COBRANZA EN LA EMPRESA AZUMAT FLORIDA

COLLECTION ANALYSIS IN COMPANY AZUMAT FLORIDA

María Isabel Mesa Badia

<http://orcid.org/0009-0002-9530-9803>

Empresa AZUMAT, Florida, Cuba

maria.mesa@azumat.cu

Anisabel Gálvez Fernandez

<http://orcid.org/0000-0003-3131-5673>

Universidad de Camagüey, Camagüey, Cuba.

anisabel.galvez@reduc.edu.cu

Juan Manuel Betancourt López

<https://orcid.org/0009-0000-0300-6596>

Empresa DIVEP, Camagüey, Cuba

juan.lopez@divep.cu

Resumen

El propósito del estudio fue identificar las principales limitaciones relacionadas con la cobranza en la Empresa Azumat Florida. Es una investigación exploratoria, de enfoque mixto donde se utilizaron técnicas matemáticas y la entrevista a especialistas. Los principales resultados muestran que la empresa presenta problemas de cobranza, dado fundamentalmente por la situación financiera y de liquidez de los clientes, la ausencia de estudios sobre el comportamiento y nivel de riesgos de estos, falta de preparación de los directivos y especialistas en el tema y el reconocimiento de la presencia de algunos clientes con poca autonomía para manejar sus cuentas bancarias. Se concluye reafirmando la necesidad de diseñar procedimientos de análisis de cobranza contextualizado a las particularidades de esta empresa y aborden aspectos relacionados con la evaluación de riesgos de los clientes.

Palabras clave: Cobros, cadenas de impagos, liquidez, riesgos.

Abstract

The purpose of the study was to identify the main limitations related to collection in the Azumat Florida Company. It is exploratory research, with a mixed approach where mathematical techniques



Artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia
Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

and interviews with specialists were used. The main results show that the company has collection problems, mainly due to the financial and liquidity situation of the clients, the absence of studies on their behavior and level of risks, lack of preparation of managers and specialists on the subject, and the recognition of the presence of some clients with little autonomy to manage their bank accounts. It concludes by reaffirming the need to design collection analysis procedures contextualized to the particularities of this company and address aspects related to client risk assessment.

Keywords: Collection, non-payment chains, liquidity, risks.

INTRODUCCIÓN

La administración del capital de trabajo es un tema ampliamente tratado en la bibliografía especializada, donde numerosos autores han incursionado en el tema (Angulo, 2016; Ortiz, Gámez, Nelito y Fernández, 2017, Rodríguez, Fernández y Valdez, 2024). La misma se refiere al manejo de las cuentas corrientes de la empresa que incluyen activos y pasivos circulantes

Las cuentas por cobrar constituyen parte del capital de trabajo de la empresa y las mismas representan el crédito comercial que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta. Son derechos exigibles provenientes de ventas, servicios prestados, préstamos o anticipos otorgados; por tanto, también hay que analizarlos y mostrarlos por los conceptos que lo motivaron; clientes, empleados, otras entidades, etc.

Estas cuentas se presentan por las cantidades nominales (valor de factura) deducidas por la estimación de las cuentas incobrables y de los descuentos y bonificaciones pactadas. En caso de cuentas incobrables totalmente, se elimina de los valores nominales al cobro; en caso de duda o cobro parcial, debe efectuarse la estimación de la cantidad no cobrable. Se diferencia de los efectos por cobrar, fundamentalmente, porque estos pueden ser convertidos en dinero antes de su vencimiento, mientras que la factura hay que esperar la fecha de cobro para convertirlo en efectivo.

Para conservar los clientes actuales y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas comprenden que es necesario ofrecer crédito comercial. Como la mayoría de estas empresas encuentran que las cuentas por cobrar representan gran parte de sus activos circulantes, normalmente se presta mucha atención a la administración eficiente de estas cuentas; las cuentas por cobrar representan una inversión cuantiosa por parte de la mayoría de las empresas; por tanto, su administración eficiente puede representar ahorros considerables. El objetivo general con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser, no solo, el de cobrarla con prontitud; también debe prestarse atención a las alternativas de costo beneficio que se presentan en los diferentes campos de estas cuentas; pero específicamente el de aumentar las ventas rentables al extenderle crédito comercial a los clientes dignos debe constituirse en el propósito fundamental de esta administración.

En el contexto cubano, las cadenas de impagos tan nocivas para la economía constituyen un problema no resuelto conllevando a altos volúmenes de inmovilización en las cuentas por cobrar y al consecuente envejecimiento de estas.

La Empresa de Logística Azumat Florida se integra al Grupo Empresarial de Aseguramiento (AZCUBA); siendo una organización económica con personalidad jurídica propia, balance financiero independiente y gestión económica, financiera, organizativa y contractual autónoma, que se crea para la dirección técnica, económica y comercial de los servicios determinados en su objeto empresarial, los que deberán lograrse con la mayor eficiencia económica; y la misma funciona bajo el principio de autofinanciamiento empresarial.

Sin embargo, esta empresa no está exenta de las problemáticas existentes con los cobros y pagos en el país, donde se destaca que las Cuentas por Cobrar cerraron el año 2021 con 6 366,9 miles de pesos, de ello fuera de término 3 736,6 miles de pesos que representa 58,7 % de sus cuentas por cobrar.

En este contexto, el objetivo de este artículo es identificar las principales limitaciones relacionadas con la cobranza en la Empresa Azumat Florida.

1. Breve reflexión sobre la cobranza en el contexto empresarial cubano

En el entorno empresarial cubano no se han resuelto las cadenas de impagos y la inmovilización de altos niveles de cuentas por cobrar, dentro de los factores que influyen en esta situación está que no se realizan análisis integrales que incluyan valoraciones del cliente para medir su nivel de riesgo y en correspondencia trazar estrategias crediticias, por lo que se hace de absoluta necesidad crear técnicas y procedimientos que impulsen y ayuden a perfeccionar estos análisis en este sector.

El punto central de los problemas del sistema de cobros y pagos está en la concepción, estructura y organización actual de la actividad empresarial, y el primer y más importante esfuerzo hay que dirigirlo a lograr que se entienda que cobrar y pagar constituyen una de las principales obligaciones de la dirección de las empresas y que la medición de su eficiencia debe hacerse sobre la base de la rentabilidad, la solvencia y liquidez. Es necesario comprender que, aunque materialmente una empresa cumpla con sus planes, si no realiza monetariamente el cobro no merece reconocimiento social, y si mantiene esa situación por un plazo largo puede, incluso, exponerse a desaparecer.

Tanto la forma como la oportunidad en que se regulen, se pongan en práctica y se utilicen para realizar los cobros y pagos, los instrumentos que se establezcan, además de la disciplina que se observe en su utilización tiene una significativa influencia en el equilibrio de las fuerzas empresariales, en el prestigio y la estabilidad general de la economía.

En lo que concierne a las entidades económicas, es necesario tener en cuenta que, para ejecutar los procesos de producción, circulación de mercancías y servicios, las empresas deben disponer de un capital para iniciar la actividad y garantizar parcialmente estos procesos, buscando tanto en su propia gestión, como en el crédito comercial y bancario y otras fuentes los medios necesarios y suficientes para ejecutarlos con eficiencia y eficacia.

De ahí, que la existencia y continuidad del proceso empresarial estén en gran medida condicionados por la efectividad del sistema de cobros y pagos, por la eficiencia y disciplina de su cumplimiento y, complementariamente, por el sistema crediticio.

Cuando la empresa no cumple su proceso de producción en el tiempo programado, incurre en demoras al entregar o transportar su producción, cuando no realiza una eficiente gestión de cobros y sus compradores no le pagan oportunamente, no dispone tampoco de los recursos financieros para pagar a sus suministradores, se extienden inmediatamente los ciclos de cobros y pagos y se inicia la cadena de impagos.

En la duración de estos ciclos son determinantes los instrumentos de cobros y pagos que se utilicen.

Sin embargo, los análisis integrales de la situación financiera en términos de costos, ganancias o pérdidas, disciplina en los cobros y pagos y otros aspectos de similar naturaleza, no se consideran sistemáticamente en las apreciaciones, chequeos y evaluaciones de las entidades económicas, unido al tratamiento tradicionalmente dada por la prensa a estas situaciones, donde usualmente se limita a destacar los resultados productivos, siendo un factor que no favorece el propósito de superar la situación en el problema de los impagos en el país.

Existe un factor externo que influye determinantemente en la eficiencia del sistema de cobros y pagos: las líneas de comunicación y redes que se necesitan para tramitar los cobros y pagos entre diferentes sucursales bancarias, y para poder efectuar centralmente la compensación y liquidación de las obligaciones recíprocas que originan el conjunto de estas operaciones, ya que la obsolescencia tecnológica y las limitaciones de acceso a estas tecnologías que sufre el país no favorecen totalmente al logro de este objetivo.

2. Metodología

El estudio corresponde a una investigación exploratoria de enfoque mixto. Para el desarrollo de la misma, se determinaron dos momentos:

- Momento I. Análisis cuantitativo de la situación de los cobros en la entidad.
- Momento II. Encuesta de constatación a especialistas de la actividad.

Momento I. Análisis cuantitativo de la situación de los cobros en la entidad.

Objetivo: Determinar la situación de los cobros y pagos al cierre del año 2021.
Para cumplimentar este objetivo se elaboraron las tablas 1 y 2.

Tabla 1. Análisis de la antigüedad de saldos de las cuentas por cobra (miles de pesos)

Concepto	En 30 días	30-60 días	60-90 días	Más de 90 días	Total
Importe					
Por ciento					

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Análisis de la correlación de cobros y pagos

Indicadores	No de fila	UM	Resultado
Cuentas por cobrar	1	MP	
Ventas	2	MP	
Cuentas por pagar	3	MP	
Compras	4	MP	
Promedio de compras diario (fila 04/días)	5	P	
Promedio de ventas diario (fila 02/días)	6	P	
Ciclo promedio de cobro (filas 01/06)	7	Días	
Ciclo promedio de pagos (filas 03/05)	8	Días	
Correlación de cobros y pagos (filas 07 – 08)	9	Días	

Fuente: Elaboración propia.

Momento II. Encuesta de constatación a especialistas de la actividad

Objetivo: Identificar los principales problemas de cobranza que presenta la empresa objeto de estudio.

Para lo cual, se establecen los siguientes tres pasos:

Paso 1. Selección de los especialistas

Se asumen como especialistas a:

- Graduados de nivel superior.
- Técnicos o directivos de la empresa.
- Con experiencia de 10 o más años de trabajo en la misma.
- Con reconocido prestigio en la empresa por sus competencias y resultados.

Paso 2. Diseño del cuestionario de constatación

Para el desarrollo del diagnóstico se les aplicó a los especialistas seleccionados en el paso anterior una encuesta tipo cuestionario, con preguntas cerradas

y escala dicotómica con respuestas “Si” o “No”, mutuamente excluyente, con el propósito de constatar los problemas identificados por el análisis realizado al cierre del año 2021.

A partir de los problemas identificados se elabora un cuestionario con la estructura que se muestra en la tabla 3, donde se les pide a los especialistas que marquen si están de acuerdo o no que la empresa presenta esos problemas.

Tabla 3. Estructura del cuestionario de constatación

Problema identificado	Si	No

Fuente: Elaboración propia.

Paso 3. Concordancia entre los especialistas

Para la determinación de la concordancia entre los especialistas se calcula el coeficiente de concordancia citado por Cuesta (2005) según la expresión:

$$Cc = \frac{Vf}{Vt} \cdot 100$$

- Donde:
- Cc: nivel de concordancia de los especialistas expresado en %.
- Vf: cantidad de especialistas que votan a favor.
- Vt: cantidad total de especialistas consultados.
- Si $Cc \geq 60\%$ se considera que la concordancia es aceptable.

Para la determinación de la concordancia se diseña la tabla 4.

Tabla 4. Coeficiente de concordancia

No	Problema identificado	Especialistas					Cc
		E1	...			En	

Fuente: elaboración propia a partir de Ávila (2005).

Se seleccionaron cinco especialistas con las siguientes características. Amplios conocedores de la empresa, de ellos tres técnicos del área económica y comercial y dos directivos, todos graduados de nivel superior en especialidades económicas y con una experiencia promedio de 15 años en la entidad.

3. Resultados

Se observa que el 41 % de las cuentas por cobrar se encuentran en el término que pacta la empresa hasta 30 días. Se destaca significativamente que el 47 % del total de cuentas por cobrar están muy muy envejecidas en más de 90 días (Tabla 5).

Tabla 5. Análisis de la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar (miles de pesos)

Concepto	En 30 días	30-60 días	60-90 días	Más de 90 días	Total
Importe	2630,3	86,3	650,3	3000	6366,9
Por ciento	41	1	11	47	100

Fuente: Elaboración propia.

Las deudas de los principales clientes se encuentran ubicadas en su mayoría en las empresas azucareras, a las cuales se les debe vender los aseguramientos materiales de la producción de azúcar y sus derivados, donde presentan los mayores saldos la empresa Azucarera Agramonte con 68,4 miles de pesos fuera de término y la Empresa Azucarera Brasil con 67,6 miles de pesos.

Las principales causas que inciden en esta situación son:

- Situación financiera desfavorable de los clientes.
- Falta de liquidez de los clientes.
- No realización de conciliaciones con los clientes.
- Poca autonomía en el manejo de los recursos financieros por parte de los clientes.
- Ausencia de estudios sobre proyecciones del comportamiento de los principales clientes y su nivel de riesgo que permita trazar estrategias crediticias fundamentadas.
- Falta de preparación de los directivos y especialistas en el uso de coberturas financieras.

El ciclo promedio de cobro de la empresa es de 22 días, siendo este favorable, debido a que el convenio que tiene la empresa con sus clientes es hasta 30 días para efectuar el pago; mientras que el ciclo promedio de pago con que la empresa liquida sus cuentas por pagar es de 10 días, con una correlación de cobros y pagos de 12 días, lo que indica que es mejor pagadora que cobradora, lo cual desde el punto de vista de la administración del capital de trabajo es desfavorable ya que no utilizan las estrategias de acelerar cobranza y alargar los pagos (Tabla 6).

Tabla 6. Análisis de la correlación de cobros y pagos

Indicadores	No de fila	UM	Resultado
Cuentas por cobrar	1	MP	6366,9
Ventas	2	MP	26450,6
Cuentas por pagar	3	MP	2901,9
Compras	4	MP	26143,9
Promedio de compras diario (fila 04/días)	5	P	290,5
Promedio de ventas diario (fila 02/días)	6	P	293,9
Ciclo promedio de cobro (filas 01/06)	7	Días	22
Ciclo promedio de pagos (filas 03/05)	8	Días	10
Correlación de cobros y pagos (filas 07 – 08)	9	Días	6366,9

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta de constatación a especialistas de la actividad

Al procesarse los resultados de la encuesta de constatación se obtuvo los resultados que se muestran en la tabla 7.

Tabla 7. Coeficiente de Concordancia

No	Problema identificado	Especialistas					Cc
		E1	E2	E3	E4	E5	
1.	Situación financiera desfavorable de los clientes	X	X	X	X	X	100,0
2.	Falta de liquidez de los clientes	X	X	X	X	X	100,0
3.	No realización de conciliaciones con clientes	X		X	X		60,0
4.	Poca autonomía en el manejo de los recursos financieros por parte de los clientes		X		X	X	60,0
5.	Ausencia de estudios sobre proyecciones del comportamiento de los principales clientes y su nivel de riesgo que permita trazar estrategias crediticias fundamentadas	X	X	X	X	X	100,0
6.	Falta de preparación de los directivos y especialistas en el uso de coberturas financieras	X	X	X	X	X	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, la empresa presenta problemas de cobranza, dado fundamentalmente por la situación financiera y de liquidez de los clientes, la ausencia de estudios sobre el comportamiento y nivel de riesgos de sus principales clientes que les permita trazar una estrategia crediticia y la falta de preparación de los directivos y especialistas en el uso de coberturas financieras; aunque se reconoce que no siempre se concilia con todos los clientes y la presencia de algunos clientes con poca autonomía para manejar sus cuentas bancarias.

Estos resultados son coincidentes con los estudios realizados por Fernández, Nelito y Gálvez en cuanto a la necesidad de que:

Las empresas organicen y definan una política de crédito comercial que se convierta en la norma básica para la determinación, con un nivel de riesgo aceptable, si se debe conceder crédito a un cliente y las condiciones en que se va a conceder este, o sea plazos, instrumentos de pago, garantías, bonificaciones, penalizaciones, entre otras (Fernández, Nelito y Gálvez, 2015: 179).

CONCLUSIONES

El estudio realizado reconoce que la situación de las cadenas de impagos es un problema no resuelto en la economía cubana.

En la Empresa Azumat Florida existen factores de gestión empresarial y de cultura financiera de los empresarios que afectan negativamente el proceso de cobranza; donde se destaca la ausencia de estudios sobre el comportamiento y nivel de riesgos de sus principales clientes que les permita trazar una estrategia crediticia.

La investigación realizada abre nuevos campos de investigación relacionados con el diseño de procedimientos de análisis de cobranza contextualizado a las particularidades de esta empresa y aborden aspectos relacionados a la evaluación de riesgos del cliente, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, L. (2016). La gestión efectiva del capital de trabajo en las empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 54-57. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400006&lng=es&tlng=es
- Ávila, G. (2005). Administración del riesgo financiero del capital de trabajo para las empresas del Ministerio de Comercio Interior: Un procedimiento metodológico. Tesis Doctoral. Camagüey, Cuba: Universidad de Camagüey.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. La Habana: Editorial Academia.
- Fernández, A. C., Nelito, J. y Gálvez, A. (2015). La evaluación del riesgo del cliente dentro de la administración del capital de trabajo. *Revista Visión Contable*, 13(13), 176-197. DOI: <https://doi.org/10.24142/rvc.n13a8>
- Ortiz, M.L., Gámez, L.C., Nelito, J. y Fernández, A. (2017). La perspectiva sociológica de la administración del capital de trabajo. *Revista GESPyE*, (2), 185-208.
- Rodríguez, M., Fernández, A., y Valdez, M. (2024). Hacia una definición de capital de trabajo óptimo desde la perspectiva financiera. *Universidad & Ciencia*, 13(1), 160-174. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10535606>

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses en relación con la investigación presentada.

CONTRIBUCIÓN AUTORAL

MARÍA ISABEL MESA ABADÍA: Aportó la idea de la investigación. Diseñó y aplicó la metodología por medio de los métodos y herramientas para realizar la evaluación de los resultados finales y participó en la redacción preliminar y final del artículo.

ANISABEL GÁLVEZ FERNANDEZ: Contribuyó en el diseño de la investigación, participó en la aplicación de la metodología diseñada y participó en la redacción preliminar y final del artículo.

JUAN MANUEL BETANCOURT LÓPEZ: Contribuyó en el diseño de la investigación. definición de los métodos y en la redacción preliminar del artículo.