



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una  
empresa distribuidora de medicamentos, 2021**

**Para optar el título profesional de Contador público**

**AUTOR**

Br. Cruz Molina, Luis Alejandro

ORCID: 0000-0001-8795-3514

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Sistema de calidad

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

ORCID: 0000-0002-1329-0097

Secretario

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Vocal

Mg. Jorge Vargas Merino

ORCID: 0000-0002-3084-8403

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

ORCID: 0000-0002-4060-5667

### **Dedicatoria**

A mi querida madre por el apoyo brindado a mi persona antes, durante y después de mi etapa universitaria, y por ser de inspiración constante en mi vida profesional.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de aprender y desarrollarme en mi carrera.

A la Dra. Irma Carhuancho y al Dr. Fernando Nolazco, por el apoyo brindado y los conocimientos impartidos para realizar la presente tesis.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Cruz Molina Luis Alejandro estudiante de la escuela académica profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021" para la obtención del **Título Profesional de Contabilidad y Auditoría** es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma  
Cruz Molina Luis Alejandro  
DNI: 47523074



Huella

Lima, 30 de Junio de 2020.

## Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
O resumo	xii
I.INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	21
2.1 Enfoque y tipo	21
2.2 Población, muestra y unidades informantes	22
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5 Proceso de recolección de datos	24
2.6 Método de análisis de datos	24
III. RESULTADOS	25
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	25
3.2 Descripción de resultados cualitativos	34
3.3 Diagnóstico	36
3.4 Propuesta	39
3.4.1 Priorización de los problemas	39
3.4.2 Consolidación del problema	39
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	39
3.4.4 Categoría solución	40
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	41
3.4.6 Actividades y cronograma	42
3.4.7 Evidencias	43
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56

4.1 Discusión	56
4.2 Conclusiones	59
4.3 Recomendaciones	60
REFERENCIAS	61
ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de la investigación	66
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	68
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	71
Anexo 4: Instrumento cualitativo	76
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	78
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	82
Anexo 7: Pantallazos del Atlas.Ti	90
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	91
Anexo 9: Matrices de trabajo	93

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	23
Tabla 2 Análisis Capital de trabajo correspondiente al periodo 2018 y 2019	25
Tabla 3 Análisis de la Liquidez Corriente correspondiente al periodo 2018 y 2019	26
Tabla 4 Análisis Prueba ácida correspondiente al periodo 2018 y 2019	27
Tabla 5 Análisis de la Liquidez absoluta correspondiente al periodo 2018 y 2019	28
Tabla 6 Análisis horizontal de la Liquidez y las cuentas por cobrar del periodo 2018 y 2019	29
Tabla 7 Análisis horizontal de los pasivos corrientes del periodo 2018 y 2019	30
Tabla 8 Análisis vertical de la liquidez correspondiente al periodo 2018 y 2019	31
Tabla 9 Análisis de la rotación de las cuentas por cobrar en veces del 2018 y 2019	32
Tabla 10 Análisis de la rotación de las cuentas por cobrar en días del 2018 y 2019	32
Tabla 11 Análisis rotación cuentas por pagar en veces del 2018 y 2019	33
Tabla 12 Análisis rotación cuentas por pagar en días del 2018 y 2019	33
Tabla 13 Estado de situación financiera proyectado del 2021 al 2025	43
Tabla 14 Estado de resultado proyectado del 2021 al 2025	44
Tabla 15 Indicadores del objetivo 1	44

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis del Capital de trabajo correspondiente al periodo 2018 y 2019	25
Figura 2. Análisis de la Liquidez Corriente correspondiente al periodo 2018 y 2019	26
Figura 3. Análisis de la Prueba ácida correspondiente al periodo 2018 y 2019	27
Figura 4. Análisis de la Liquidez absoluta correspondiente al periodo 2018 y 2019	28
Figura 5. Análisis horizontal de la liquidez y las cuentas por cobrar del periodo 2018 y 2019	29
Figura 6. Análisis horizontal de los pasivos corrientes del periodo 2018 y 2019	30
Figura 7. Análisis vertical de la liquidez correspondiente al periodo 2018 y 2019	31
Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría Análisis financiero	35
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría Compromiso de pago	36
Figura 10. Análisis mixto de la categoría Liquidez	38
Figura 11. Indicadores del objetivo 1	44
Figura 12. Flujograma para la aprobación de los pagos tributarios	45
Figura 13. Indicador 1 rotación cuentas por cobrar en veces del objetivo 2	46
Figura 14. Indicador 2 rotación cuentas por cobrar en días del objetivo 2	47
Figura 15. Indicador 1 rotación cuentas por pagar en veces del objetivo 3	50
Figura 16. Indicador 2 rotación cuentas por pagar en días del objetivo 3	51
Figura 17. Procedimientos y políticas de cobranza	55

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta.	41
Cuadro 2. Matriz de tácticas, actividades y cronograma	42
Cuadro 3. Indicador 1 rotación cuentas por cobrar en veces del objetivo 2	47
Cuadro 4. Indicador 2 rotación cuentas por cobrar en días del objetivo 2	48
Cuadro 5. Proyección de la rotación cuentas por cobrar en veces del 2021 al 2025	48
Cuadro 6. Proyección de la rotación cuentas por cobrar en días del 2021 al 2025	49
Cuadro 7. Indicador 1 rotación cuentas por pagar en veces del objetivo 3	50
Cuadro 8. Indicador 2 rotación cuentas por pagar en días del objetivo 3	51
Cuadro 9. Proyección de la rotación cuentas por pagar en veces del 2021 al 2025	52
Cuadro 10. Proyección de la rotación cuentas por pagar en días del 2021 al 2025	53
Cuadro 11. Proyección de la razón absoluta del 2021 al 2025	54

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por título “Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021” formulada con el objetivo de mejorar la liquidez de la entidad y diagnosticar las consecuencias que genera no aplicar los procedimientos adecuados para los cobros y diseñando procesos, procedimientos y políticas de cobranza para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos.

Con respecto a la metodología se utilizó el sintagma holístico de tipo proyectivo, nivel comprensivo y método mixto. La población estuvo conformada por el total de trabajadores de la empresa, siendo como muestra las unidades informantes que son el jefe de tesorería, el asistente contable y el encargado de créditos y cobranzas. Los instrumentos elaborados para la presente investigación fueron la guía de entrevista y la ficha de registro documental, los cuales ayudaron a la recopilación de la información numérica y verbal que luego sirvió para proponer una solución ante la problemática verificada.

En cuanto a los resultados obtenidos de los ratios de liquidez y gestión se verificó que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para cubrir sus obligaciones a causa de un incremento de las cuentas por cobrar del 2018 al 2019. Por ello se propone un flujograma de procesos para la aprobación de la declaración y pago de tributos, y procedimientos y políticas de cobranza en los otorgamientos de créditos y seguimiento de los cobros pendientes, de tal manera que agilicen los cobros y se incremente la liquidez para cubrir las deudas a corto plazo.

*Palabras clave:* Liquidez, política de cobranza, análisis financiero y compromiso de pago

## O resumo

Este trabalho de investigação intitula-se "Gestão de cobranças e pagamentos para melhorar a liquidez de uma empresa de distribuição de drogas, 2021" formulada com o objetivo de melhorar a liquidez da entidade e diagnosticar as consequências da não aplicação dos procedimentos adequados para recolhas e conceção de processos de recolha, procedimentos e políticas para melhorar a liquidez de uma empresa de distribuição de drogas.

Em relação à metodologia, utilizou-se o termo holístico de tipo projetivo, nível abrangente e método misto. A população consistiu no total de trabalhadores da empresa, sendo como mostrado pelas unidades de reportagem que são o chefe do tesouro, o assistente contábil e o responsável pelos créditos e cobranças. Os instrumentos desenvolvidos para esta pesquisa foram o guia de entrevistas e a folha de registro documental, que ajudaram a coletar informações numéricas e verbais que, em seguida, serviram para propor uma solução para o problema verificado.

Quanto aos resultados obtidos a partir dos rácios de liquidez e gestão, verificou-se que a empresa não tem liquidez suficiente para cobrir as suas obrigações devido ao aumento das contas a receber de 2018 a 2019. Propõe-se, por conseguinte, um fluxograma de processos para a aprovação da declaração e do pagamento de impostos, bem como procedimentos e políticas de cobrança na concessão de créditos e monitorização das cobranças pendentes, de modo a acelerar as cobranças e aumentar a liquidez para cobrir dívidas de curto prazo.

*Keywords:* Liquidez, política de cobrança, análise financeira e compromisso de pagamento

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas privadas se forman con la intención de obtener ganancias y utilidades por la prestación de servicios que brindan a los clientes. Ahora bien, independientemente al giro de negocio o al tipo de régimen en la cual se encuentren, la mayoría de estas empresas por evitarse en alguno de los casos incrementar el personal, cuenta con pocas áreas, de tal manera que, muchas de estas, realizan las funciones de otras, generando así, doble función, mala información, falta de procedimientos de cobros y pagos y un retraso en los procesos para gestionar las entradas y salidas de dinero. Es así como, para evitar que se genere estos inconvenientes, la empresa debe tomar acciones para vincular a cada área con sus respectivas funciones, de tal manera que se simplifique los procesos y se brinde una información más segura y rápida para las decisiones que pueda tomar el área correspondiente.

Para ilustrar los errores que frecuentemente las empresas realizan empezaremos por mencionar a La Cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril quien es una fuente muy importante en la economía de su país, debido a que ofrece a la población la rapidez de acceder a ahorros con buenas tasas y créditos con tasas mucho más bajas, en comparación a los bancos. Sin embargo, existen problemas en el seguimiento de la cartera de socios vencida, perjudicando directamente la liquidez de la cooperativa (Fabre y Tenesaca, 2018).

Similarmente, la compañía Wurth Ecuador S.A. no cuenta con los recursos necesarios que ayuden en la gestión operativa de la parte contable y financiera, de tal manera que, la información que se genere no es confiable para la toma de decisiones de la gerencia. Así mismo, con la duplicidad de la información que otorgan las áreas, se lleva una inadecuada gestión de las cobranzas, que ocasiona un mal manejo de la liquidez de la empresa. Por otro lado, La empresa Nagpur S.A. no cuenta con una segregación de sus clientes por tipo de riesgo y un límite en el crédito mismo, por lo que, los créditos otorgados a los clientes no son gestionados en su totalidad, de tal manera que a lo largo de los años la liquidez ha sido afectada ocasionando que no pueda cubrir completamente sus obligaciones a corto plazo (Ordoñez y Quimi, 2017; Bastidas y Castillo, 2017).

De igual modo, Las empresas de servicios situadas en la provincia de Lima no presentan un sistema que gestione los cobros, de tal manera que el área encargada no realiza

una evaluación del cliente, un control ni seguimiento de los cobros, ocasionando que el efectivo de la sociedad disminuya y no cuente con la capacidad de cubrir sus desembolsos a corto plazo (Churampi, 2017).

Del mismo modo, La sociedad Insumos Químicos Alfa no cuenta con políticas y procedimientos que ayuden al seguimiento de los cobros vencidos de los consumidores, ocasionando que, el efectivo se vea afectado y no se pueda cubrir las obligaciones corrientes e inversiones o compras que pueda realizar la empresa. Así mismo, La empresa de transporte de carga no cuenta con una gestión adecuada para el proceso de cobranza y la evaluación respectiva de los clientes. Además, no existe un correcto análisis financiero por parte del área encargada, lo que ocasiona una información poco confiable para la gerencia y una liquidez reducida que no cubre los pasivos a corto plazo (Monge, 2018; Rojas, 2019).

Por consiguiente, consolidamos la idea final, basado en las causas e identificamos que el personal, además, de realizar sus funciones, se encarga de funciones de otras áreas generando de esta manera una duplicidad de procesos y un retraso en la entrega de la información. Además, la falta de comunicación entre las áreas hace imposible la entrega de información segura para la toma de decisiones. Por otro lado, la carencia de procedimientos para el pago de los desembolsos, la falta de una auditoría interna y la carencia de cobrar genera la necesidad de gestionar y mejore los procesos de evaluación de los clientes según el tipo de riesgo, así como mejorar el otorgamiento y seguimiento del crédito, dado que, son importantes para que el incremento de la liquidez y el cumplimiento las deudas a corto plazo. Por último, no existe un sinceramiento de las funciones que cada área deba realizar, debido a que la gerencia no delega los responsables que son importantes para enriquecer la liquidez y el bienestar de la sociedad.

Según Santillán y Reyes (2017) sostuvieron que el personal que labora en la compañía tiene conocimiento de las consecuencias y beneficios que presenta las ventas al crédito y la gestión de la cartera para recuperar el cobro. Sin embargo, a pesar de que la compañía cuenta con los procedimientos y políticas necesarias para la recuperación de dicha cartera, no existe un control o seguimiento por parte del personal, debido a que no existe un cronograma específico en el que se evidencie una continua capacitación de temas contables y financieros, que ayuden a mejorar el conocimiento del personal para un control preciso del

cobro de las cuentas por cobrar, con la finalidad que al cobrar la cartera se pueda incrementar la liquidez de la compañía.

Por su parte, Mata y Arias (2018) mencionaron que, en base al resultado de los indicadores realizados en el 2016, evidencia que los ingresos se incrementaron del 36.56% en comparación del año 2015, al igual que los gastos incurridos en el periodo contable, los cuales se incrementaron un 36.56%, generando una disminución progresiva de la utilidad del ejercicio de un año a otro. Por otro lado, encontraron que la compañía no cuenta con un seguimiento de su cartera de cobranzas, lo que hace que la cuenta se acumule y en cierto modo quede incobrable. Por último, concluyeron que la compañía Generali Ecuador S.A. siendo una compañía de seguros debe implementar procesos y capacitaciones que mejoren de manera significativa la cobranza de su cartera, con la finalidad de que se pueda disponer de los recursos necesarios para cubrir sus operaciones en el corto plazo.

Del mismo modo, Duque y Macías (2018) mencionaron que la empresa cuenta con un incremento significativo en el año 2012 de las cuentas por cobrar debido al aumento de ventas que ha tenido en el exterior, las cuales no han tenido un seguimiento adecuado y una actualización de los datos de todos los clientes. En otras palabras, la falta de seguimiento ha causado una difícil recuperación de la cartera. Por tal motivo concluyen, que la empresa Globalolimp S.A. debe contar con un manual de procedimientos que ayude con la mejora de las áreas involucradas en el seguimiento de las ventas y cobranzas de estas, de tal manera que de una manera eficiente y continua se lleve a cabo la recuperación de la cartera.

A su vez, Mera y Ordoñez (2017) mencionaron que la empresa presenta escasez de liquidez, debido al retraso de los clientes por el pago respectivo de sus cuentas. Por tal motivo concluyen que la entidad debe implementar procedimientos y políticas de cobros, de tal manera que la cobranza tenga un seguimiento y la liquidez vaya incrementándose y facilite cubrir los pagos a proveedores y gastos recurrentes.

Similarmente, Torres y Avelino (2017) mencionaron que la empresa no realiza una constante recuperación de los cobros, debido a una falta de procedimientos y políticas, lo que conllevaría a que las cuentas por cobrar sean incobrables con el paso del tiempo. Por tal motivo concluyen que la empresa Adecar Cía. LTDA. debe capacitar a su personal dado que

los mismo no tienen con los conocimientos necesarios para gestionar las cuentas por cobrar. Así mismo, deberá mejorar sus procedimientos de cobranza como políticas de créditos, actualización de datos de los clientes y el periodo de crédito a otorgar al consumidor, de tal manera que la liquidez de la compañía pueda rotar de manera correcta sin necesidad de estar inmovilizada por la falta de cobros.

Por otro lado, Zuñiga (2019) en su tesis titulada *Planificación financiera para acrecentar la liquidez en una entidad de maquinarias, Lima 2018*. el objetivo general era determinar el flujo entre la administración financiera y el efectivo de la entidad. El trabajo se elaboró con un enfoque mixto, tipo de estudio proyectivo y el método inductivo – deductivo, por otro lado, la recolección de datos se realizó por medio de la encuesta y la guía de entrevista que se le hizo a una muestra de 5 trabajadores de la empresa. Según el análisis la información se concluye que no existe una gestión oportuna de las cobranzas, por lo que la empresa cuenta con poca liquidez para las operaciones que regularmente realiza, para lo cual, se analizaron diversos procesos para mejorar la liquidez de la empresa, como es el caso de la reducción de las cuentas por cobrar, mejoras en la política de cobranzas y nuevas estrategias que ayuden al incremento de las ventas y a encontrar más clientes.

De manera similar, Perez (2018) en su tesis titulada *Diseño de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de publicidad, 2018*, el objetivo es plantear un sistema que gestione los créditos y los cobros que permita acrecentar el dinero de dicha sociedad. La indagación se realizó aplicando un sintagma holístico de tipo proyectivo, mientras que para la recopilación de información se utilizó la guía de entrevista y la recolección de información aplicando a la totalidad de trabajadores de la empresa de publicidad. Se concluye después de analizar la información recolectada que existe una caída significativa de la liquidez en el último periodo, debido a que la empresa no cuenta con un sistema que le permita medir de manera más exacta la liquidez, así como gestionar las actividades que generen un incremento de esta. Para lo cual, la empresa deberá implementar un manual de procedimientos, con la finalidad de aumentar los recursos y lograr la rotación justa del efectivo.

Igualmente, Filipes (2018) en su tesis titulada *Planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz, Lima 2018*, el objetivo principal fue plantear una planeación financiera para acrecentar la solvencia en una sociedad automotriz.

La investigación se realizó con un enfoque mixto de tipo proyectivo, mientras que se recolectaron los datos necesarios en base a la aplicación de la recolección de datos y la guía de entrevista a 3 trabajadores de la empresa. Se concluye después de analizar la información recolectada que la entidad carece de liquidez lo que dificulta cubrir las obligaciones corrientes. Para lo cual se requiere implementar una planeación financiera que ayude a mejorar principalmente la liquidez, como también poder reducir las cuentas por cobrar por medio de procedimientos y políticas, y capacitaciones al personal para un mejor control y seguimiento de las ventas. Además, se requiere mejorar políticas de ventas y mejoras en el área de marketing, puesto que las ventas se han reducido en el último periodo.

A su vez, Córdova (2019) en su tesis titulada *Planeamiento financiero para aumentar la liquidez en la empresa industrial, Lima 2018*, el objetivo principal fue implementar una propuesta para mejorar el efectivo de la empresa industrial. La investigación se realizó con un enfoque mixto de tipo proyectivo y con un nivel comprensivo, mientras que para la recopilación de información se utilizó la ficha de revisión de documentos y la guía de entrevista. Se concluye después de analizar la información recolectada que la compañía carece significativamente de liquidez, debido a una inadecuada gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar pendientes y pagos a corto plazo que impiden al efectivo incrementarse. Por otro lado, la rotación de los inventarios no rota como se espera, debido a que la compañía no vende de manera constante, así mismo el elevado stock con el que cuenta hace imposible el ingreso de dinero a la entidad. Por último, se detectó que la entidad no utiliza estrategias como capacitación al personal para que los mismos puedan contribuir con mejoras en la parte administrativa, de tal manera que se pueda ofrecer una información más confiable para la toma de decisiones.

De igual manera, Ramos (2018) en su tesis titulada *Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Lima, 2018*, el objetivo principal fue proponer un plan de mejoras en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Lima 2018. La investigación se realizó con un enfoque mixto de tipo proyectivo y con un nivel de estudio comunicativo, por otro lado, la información recopilada se obtendrá de la encuesta y fichas de revisión documentaria realizadas al personal de la entidad. Se concluye después de analizar la información recolectada que existe un alto índice de dilación de las cuentas de

cobros y una falta de gestión y seguimiento de estas, por lo que se generaría una reducción de liquidez por la falta de ingresos. Por otro lado, se evidencia que la falta de capacitación al personal encargado de las funciones correspondientes al área de créditos y cobros. Por tal motivo requiere implementar políticas y procedimientos con la finalidad de reducir la morosidad y la rotación de los cobros, así como también capacitaciones constantes o renovación del personal para el control de las evaluaciones de crédito y morosidad.

La teoría clásica de la administración indica dos puntos importantes que deben ser realizados en cualquier empresa. La primera da énfasis a la estructura organizacional que debe tener la empresa, es decir, prevalece la jerarquía y la delegación de funciones a cada área involucrada; la segunda da énfasis a las tareas que ejecuta el empleado, pues, realizando los controles y la preparación adecuada se podrá aumentar de manera eficiente la productividad y a su vez se podrá dar mayor incentivo al trabajador (Chiavenato, 2002).

En cambio, la teoría de las relaciones humanas establece el mayor énfasis en las necesidades del individuo en el grupo o área de trabajo. Tal como lo indica, el trabajador muy aparte de un reconocimiento salarial busca un reconocimiento emocional ante las acciones que realiza para la empresa. De esta manera su comportamiento estará más ligado a las necesidades que pueda tener cada una de ellas en los grupos de la organización (Chiavenato, 2004).

Similarmente, la teoría de sistemas se enfoca en la estructura social de los países capitalistas, para lo cual busca mejorar las organizaciones y la administración de estas con conceptos y técnicas. Esta teoría se aplicará, para contribuir a organizar la estructura de la entidad, de tal manera que las áreas trabajen con sus respectivas funciones, así como también que el personal se pueda incorporar de manera tal que exista un trabajo en equipo entre todos (Chiavenato, 2004).

En cuanto a la categoría principal de la investigación tenemos la liquidez, pieza clave para el seguimiento de las actividades de la entidad. Ahora bien, la liquidez tiene muchas definiciones y todas ellas hacen referencia a aquel activo que se convierte en efectivo o líquido y con el cual, se hace frente aquellas obligaciones de pago en el corto plazo. Así mismo, la liquidez significa la solvencia que tiene una empresa y con la cual se proyectará en el corto plazo para abonar los pagos respectivos. Dicha liquidez se obtiene de los cobros

realizados por las ventas realizadas a los clientes (Rubio, 2007; Gitman y Zutter, 2012; Aching, 2005).

Por otro lado, tenemos la subcategoría análisis financiero que viene a ser una actividad importante para el estudio de toda la parte interna de cualquier empresa. Por tal motivo, el análisis financiero procederá a evaluar y recaudar datos de las diferentes áreas que conforman una entidad de tal manera que a través del resultado obtenido se pueda tomar una decisión para el bien de la entidad. Por otra parte, el compromiso de pago es aquella obligación de deuda pactada que tiene un deudor con aquella entidad denominada acreedor que brinda un servicio. En otras palabras, el compromiso de pago es la obligación de pago de una empresa deudora, la cual redacta una carta comprometiéndose al pago dicho de manera verbal al acreedor (Rubio, 2007; Pampillón, De la cuesta y Ruza, 2012).

De igual modo, los estados financieros son documentos informativos de mucha importancia, puesto que muestran de manera razonable la estructura financiera de las empresas de uno a más periodos que ayudan a analizar y decidir a la gerencia los posibles financiamientos que se realizarán para la ejecución de las inversiones posteriores, que con el tiempo darán una rentabilidad estable a la empresa en el largo plazo. (IASB, 2003; Tanaka, 2005; Román, 2018; Wild, Subramanyam y Halsey, 2007).

Así mismo, la política de cobranza es un procedimiento importante en cualquier empresa, puesto que dicha actividad se realizará según lo que se decida en la entidad a la hora de realizar una venta al crédito. Por lo tanto, la política de cobranza como proceso o gestión de cobro ayudará al seguimiento y evaluación de la cartera de clientes y de las ventas realizadas, de tal manera que la entidad obtenga el dinero necesario para cubrir sus obligaciones básicas (Van y Wachowicz, 2002).

Para justificar la investigación teórica aplicaremos tres teorías las cuales son, la teoría clásica que nos habla de lo importante que es la estructura de las organizaciones y las tareas que realiza el personal, dado que, de ello dependerá el incremento en la productividad. La teoría de las relaciones humanas nos menciona la importancia del comportamiento del trabajador en los grupos o áreas de trabajo y de cómo las necesidades humanas están ligadas muchas veces a la productividad del trabajador. Por último, la teoría de sistemas describe como poder mejorar la estructura organizacional de la entidad en base a mejoras en la

armonía de los trabajadores de las áreas, de tal manera que se pueda trabajar en equipo y dar incremento en la productividad en beneficio de la entidad. Estas teorías aportarán sin duda alguna de manera positiva para que la empresa pueda mejorar los procesos que tenga, además de implementar nuevos procedimientos que ayuden al incremento de la liquidez en los años por venir.

En cuanto a la justificación metodológica, se realizó un estudio holístico con enfoque mixto; holístico porque permitirá reagrupar la información proporcionada por la entidad para proyectar una propuesta que determine en el futuro una mejora en base al problema que presenta la empresa y mixto porque permitirá consolidar la información obtenida de los instrumentos elaborados para el presente estudio, de tal manera que la información proporcione datos para implementar procesos que mejoren los procedimientos de cobros, con la finalidad de mejorar el efectivo de la entidad.

Respecto a la justificación práctica se realizó a través del análisis de los ratios financieras y el análisis horizontal y vertical realizados a los estados financieros de la entidad, de tal manera que se pueda diagnosticar y determinar los factores que ocasionan la disminución de la liquidez en la empresa. Además, con la mejora de los procedimientos y políticas de cobranzas se busca proponer que las áreas involucradas brinden una información adecuada para la toma de decisiones y se realice el seguimiento y evaluación de la cartera de clientes, debido a que son puntos esenciales en la mejora de la liquidez de la empresa.

Para finalizar, como problema general se plantea lo siguiente ¿De qué manera podemos mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021?. Así mismo los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Cómo mejorar las operaciones de cobros y pagos en una empresa distribuidora de medicamentos, 2021?; b) ¿Cuáles son los factores que influyen en la disminución de la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021?

Por otro lado, como objetivo general tenemos: Diseñar la gestión de cobros y pagos que mejore la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021. Con respecto a los objetivos específicos tenemos: a) Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobros y pagos en una empresa distribuidora de medicamentos, 2021. b) Determinar los factores que influyen en la disminución de la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.

## II. MÉTODO

### 2.1 Enfoque y tipo

En cuanto a Chen (citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014) afirmó que el enfoque mixto es la unión del método cuantitativo y cualitativo que ayudará a obtener un resultado único, consolidando información y datos numéricos para la investigación. Es decir, El enfoque mixto permitirá consolidar la información de ambos métodos sobre la aplicación de procedimientos que mejoren la liquidez de la empresa, de tal manera que se pueda evidenciar un incremento constante de la liquidez que pueda cubrir en cierto modo las obligaciones corrientes.

Así mismo Barrera (citado por Carhuacho, Nolasco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019) afirmó que el sintagma holístico cuenta con la condición de agrupar diversos conocimientos que interactúan entre sí para proyectar o formular a futuro la vida de las personas. En otras palabras, el sintagma holístico permitirá reagrupar la información de la realidad para proyectar una propuesta que determine en el futuro una mejora en base al problema que se tiene. Con ello, la propuesta podrá determinar el incremento de la liquidez en el corto, mediano y largo plazo.

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) afirmaron que el método deductivo explica los antecedentes que se tienen en general para poder solucionar un caso específico. En efecto, el método deductivo permitirá analizar la información en general que se encuentra en libros, teorías, antecedentes, con la finalidad de enfocarse específicamente en el problema de la investigación, de esta manera se obtendrá soluciones lógicas sin generar algún tipo de conocimiento nuevo.

Por el contrario, Hernández y Mendoza (2018) sostuvieron que el método inductivo explica y aporta nuevos conocimientos generales que se obtendrán del problema de la investigación. Es decir, el método inductivo permitirá analizar y observar a fondo el problema de la investigación consolidando toda la información de la empresa para obtener conclusiones que ayuden a optimizar la liquidez de la empresa y que a su vez dejen conclusiones y soluciones generales para futuros casos.

Mientras que (Carhuacho et. al. 2019) afirmó que el tipo proyectivo se refiere a la formulación de una propuesta o solución basada en los objetivos y el problema que se ha planteado en la investigación. En otras palabras, el tipo proyectivo permitirá proponer una solución a futuro de la problemática planteada en la investigación, gracias a las conclusiones que se obtendrán de la información recolectada y del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa.

Por último, Hurtado (2000) afirmó que el nivel comprensivo estudiará la información recolectada de los instrumentos y de los conocimientos del área que se desea mejorar para proponer una solución que genere una mejora del problema. Es decir, el nivel comprensivo permitirá obtener una propuesta como solución sólida en base al análisis de la información que se recolectará de los instrumentos utilizados para la investigación. De esta manera se propondrá una solución que ayude al incremento de la liquidez de la empresa.

## **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

En cuanto a Lepkowski (citado por Hernández, et al, 2014) afirmó que la población es la totalidad de personas que son parte del estudio de investigación. Eso significa que la población estará conformada por 30 trabajadores. Mientras que Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la muestra es el subconjunto de la población que se seleccionará para realizar el estudio de investigación. Es decir, la muestra estará conformada por 3 trabajadores de los cuales se obtendrá la información que determine cuales son las causas por las que disminuye la liquidez.

Así mismo Hurtado (citado por Carhuacho, et al, 2019) sostuvo que las unidades informantes son los elementos utilizados en el estudio de investigación de los cuales se obtiene la información necesaria para llegar a una conclusión. De esta manera, la investigación busca evidenciar a las unidades informantes, a los cuales se les aplicará los instrumentos, dado que la información que ellos proporcionen será de vital importancia para determinar cómo se incrementará la liquidez con la aplicación de mejoras en los procesos de cobranzas y pagos.

## 2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Tabla 1

*Matriz de categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes*

<b>Categoría</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Indicadores</b>
Liquidez	Análisis financiero	Liquidez corriente
		Prueba ácida
		Razón absoluta
		Cuentas por cobrar
	Compromiso de pago	Obligaciones a corto plazo
		Aprobaciones de pagos tributarios
		<b>Sub Categoría emergente</b>
		Política de cobranza

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a Bernal (2010) afirmó que la técnica de análisis documental permite realizar un análisis de la información recopilada con el propósito de evidenciar las causas que afecte según el problema presente. Es decir, el análisis documental se aplicará a la información que proporcione el área encargada, para analizar y verificar las consecuencias que determinan la reducción del efectivo en el periodo contable.

Por lo tanto, para la aplicación de esta técnica se empleará como instrumento la ficha de registro documental, la cual nos permitirá obtener información de la entidad y con ella podremos analizar con mayor detalle los estados financieros de la empresa. El presente instrumento fue evaluado por expertos de la universidad y el asesor temático.

Por otro lado, Taylor y Bogdan (citado por Carhuancho, et al, 2019) sostuvieron que la entrevista es una técnica que ayudará a interactuar con el entrevistado para conocer las posibles causas del problema. En otras palabras, la aplicación de la entrevista permitirá recolectar información acerca de la problemática que existe en la empresa, de tal manera que las preguntas a realizar generen soluciones y a su vez nuevas preguntas con la finalidad de llegar a una solución lógica.

Por tal motivo, para la aplicación de esta técnica se utilizará como instrumento la guía de entrevista que proporcionará información detallada de las funciones de los trabajadores relacionados al área o problema en cuestión. Por lo tanto, las preguntas que se

mencionarán en el dialogo con los entrevistados serán en base a la categoría y subcategorías del problema general. El presente instrumento fue evaluado por expertos de la universidad y el asesor temático.

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente manera: se solicitó al área en cargada los estados financieros de la entidad. Se realizó el instrumento de registro documental y la guía de entrevista. En cuanto a la entrevista se realizó por llamada en la hora y día coordinada con los entrevistados, debido a que durante el proceso de la presente investigación el gobierno ejecutó un plan de cuarentena a nivel nacional, así como un puso en estado de emergencia al país por el Covid-19. Por estos motivos y ante la imposibilidad de realizar la entrevistar de manera presencial se efectuó por llamada. Con respecto al instrumento de registro documental se usó la información proporcionada por el área encargada y se procedió a calcular los indicadores financieros importantes para la presente investigación para su respectivo análisis. Una vez obtenida la información de los instrumentos se procedió con la consolidación de la información a través del programa Excel y Atlas.Ti para realizar la respectiva propuesta.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Para la indagación de los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos, por un lado, se utilizó el programa Microsoft Excel para el cálculo de los indicadores financieros que ayudará a verificar y analizar los factores que causan la disminución de la liquidez. Por otro lado, se empleó el programa Atlas.Ti para consolidar el informe obtenida de las entrevistas por cada subcategoría de la categoría problema, y dar un análisis más amplio al hacer el cruce con la información de los cálculos para un mejor entendimiento del problema que se investiga.

### III. RESULTADOS

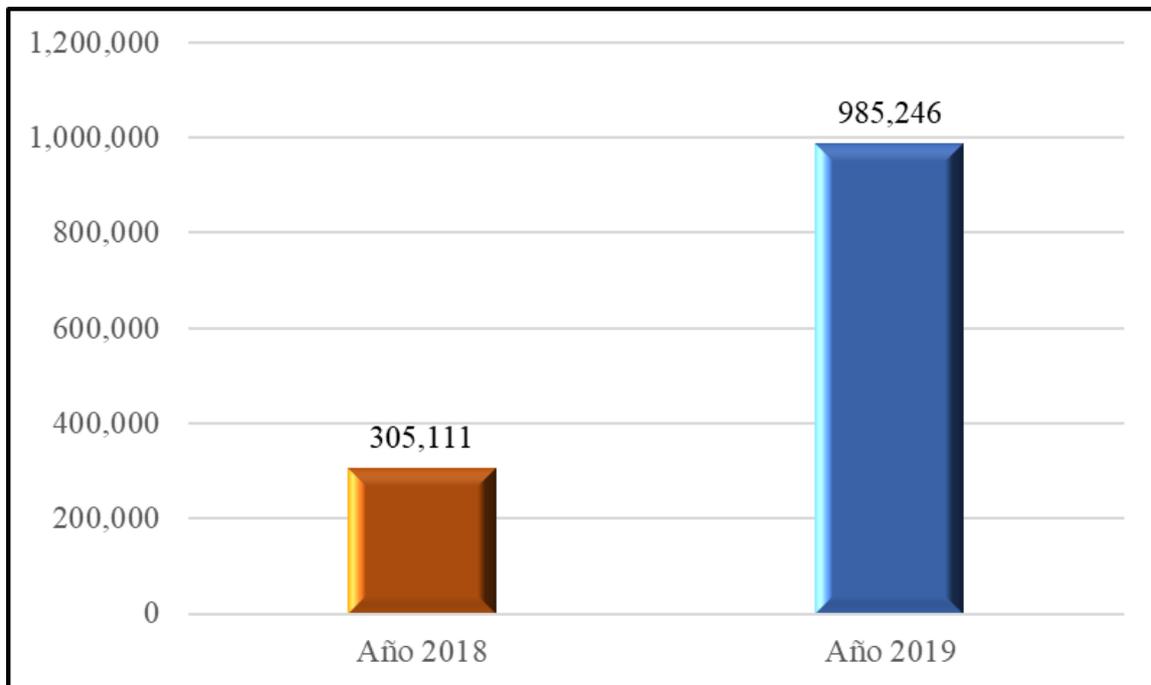
#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 2

*Análisis Capital de trabajo correspondiente al periodo 2018 y 2019*

Periodo	Fórmula	Capital de Trabajo
Año 2018	Act. Corriente - Pas. 4,693,169 - 3,707,923 =	305,111
Año 2019	Corriente 2,393,162 - 2,088,051 =	985,246

En base a los resultados obtenidos por la fórmula del capital de trabajo de la tabla 2, se observa en la figura 1 que en el año 2018 el capital de trabajo equivale a S/ 305,011 mientras que en el año 2019 asciende a S/ 985,246 demostrando de esta manera que el activo es mayor al pasivo. Con ello se demuestra que el capital de trabajo se incrementó en S/ 680,135 de un año a otro, siendo esto un punto positivo para la empresa en el 2019. Además, dicho incremento determina la capacidad que tiene la empresa para seguir con sus actividades a corto plazo. Sin embargo, para determinar que ocasiona la disminución de la liquidez debemos analizar los ratios de liquidez, debido a que el capital de trabajo es la diferencia del activo y el pasivo corriente.



*Figura 1. Análisis del Capital de trabajo correspondiente al periodo 2018 y 2019*

Tabla 3

*Análisis de la Liquidez Corriente correspondiente al periodo 2018 y 2019*

Periodo	Fórmula	Liquidez Corriente
Año 2019	$\frac{4,693,169}{3,707,923}$	1.27
	Act. Corriente Pas. Corriente	
Año 2018	$\frac{2,393,162}{2,088,051}$	1.15

En base a los resultados obtenidos por el ratio de liquidez corriente de la tabla 3, se observa en la figura 2 que, en el año 2018 por cada sol de deuda la empresa contaba con 1.15 de liquidez, mientras que en el año 2019 por cada sol de deuda la empresa tenía 1.27 de liquidez. Dicho esto, se determina que el incremento de un año a otro fue de manera positiva en 0.12 de liquidez. En ese sentido, la empresa tiene la capacidad de cubrir con su activo corriente los pasivos a corto plazo. Sin embargo, para poder determinar que la empresa cuente con liquidez suficiente para sus obligaciones mensuales se debe analizar otros indicadores financieros de liquidez.

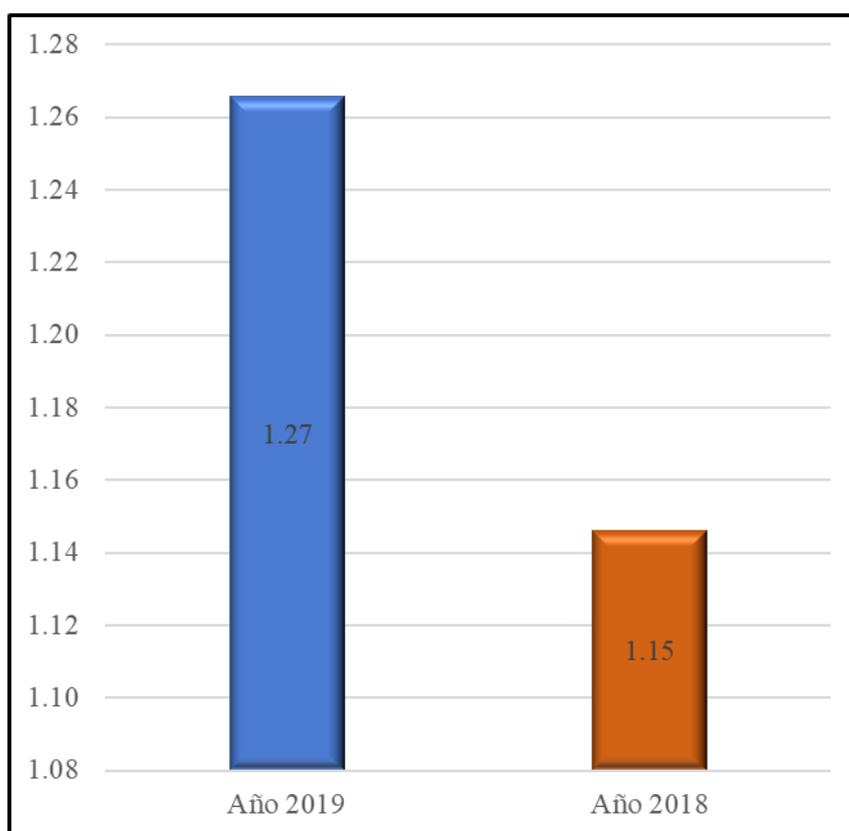


Figura 2. Análisis de la Liquidez Corriente correspondiente al periodo 2018 y 2019

Tabla 4

*Análisis Prueba ácida correspondiente al periodo 2018 y 2019*

Periodo	Fórmula	Prueba ácida
Año 2018	$\frac{1,479,568}{2,088,051}$	0.71
	Act. Liquidos Pas. Corriente	
Año 2019	$\frac{3,587,957}{3,707,923}$	0.97

En base a los resultados obtenidos por el ratio de la prueba ácida de la tabla 4, se observa en la figura 3 que en el año 2018 por cada sol de deuda la empresa tiene 0.71 de liquidez, mientras que en el año 2019 por cada sol de deuda la empresa tiene 0.97 de liquidez. Con ello, se puede determinar que la empresa en ambos años no cuenta con liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo, dado que, a diferencia de la liquidez corriente, la prueba ácida es determinada por el efectivo que posee la empresa. Por otro lado, a pesar de que no se cuenta con liquidez para cubrir las obligaciones dicho indicador se incrementó de 0.25 de un año a otro. Cabe resaltar que el indicador ideal para que la empresa pueda cubrir sus obligaciones es de 1 a 1, sin embargo, se debe tener en cuenta otros indicadores para verificar si la empresa es solvente.

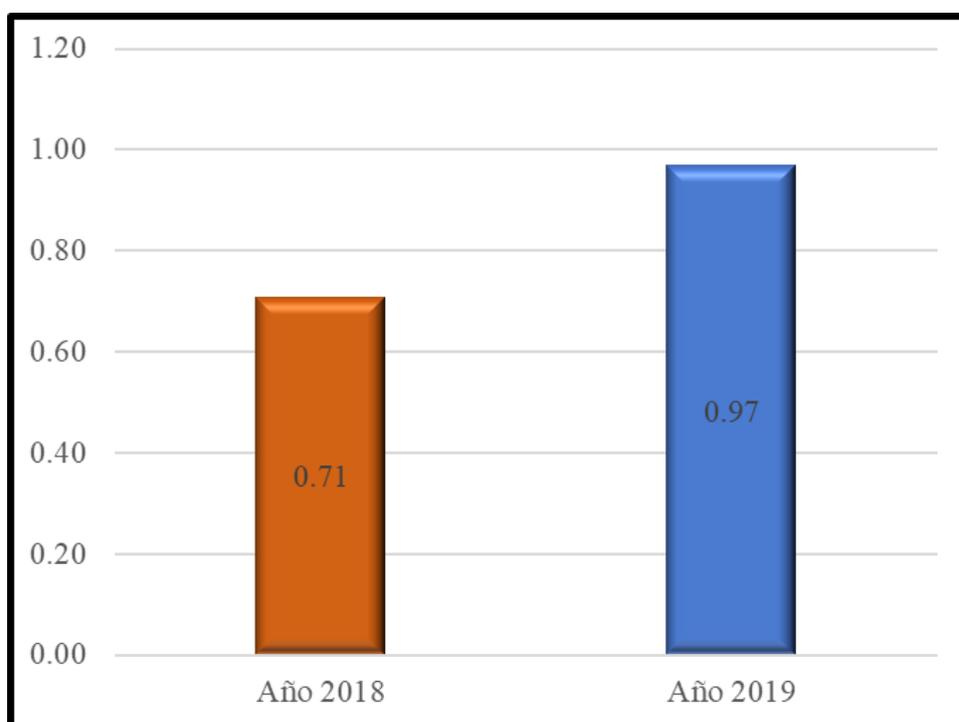


Figura 3. Análisis de la Prueba ácida correspondiente al periodo 2018 y 2019

Tabla 5

*Análisis de la Liquidez absoluta correspondiente al periodo 2018 y 2019*

Periodo	Fórmula	Liquidez Absoluta
Año 2018	$\frac{469,898}{2,088,051}$	0.23
	Disponibles Pas. Corriente	
Año 2019	$\frac{190,860}{3,707,923}$	0.05

En base a los resultados obtenidos por el ratio de la liquidez absoluta de la tabla 5, se observa en la figura 4 que en el año 2018 la sociedad tiene 0.23 de liquidez, mientras que en el año 2019 la empresa tiene 0.05 de liquidez. Con ello determinamos que la entidad no cuenta con efectivo suficiente para cumplir con los desembolsos corrientes, debido a que no supera el margen referencial de 0.50 en cada año. Por otro lado, se observa que a pesar de que con la prueba ácida hubo un incremento de año a año, con la liquidez absoluta hubo una disminución de 0.18 entre el 2018 y 2019. Además, como mencionamos en la interpretación anterior, la prueba ácida hace referencia a todo el efectivo que pueda tener la empresa, en efectivo y por cobrar, mientras que la liquidez absoluta hace referencia al efectivo disponible en las cuentas corrientes y en caja.

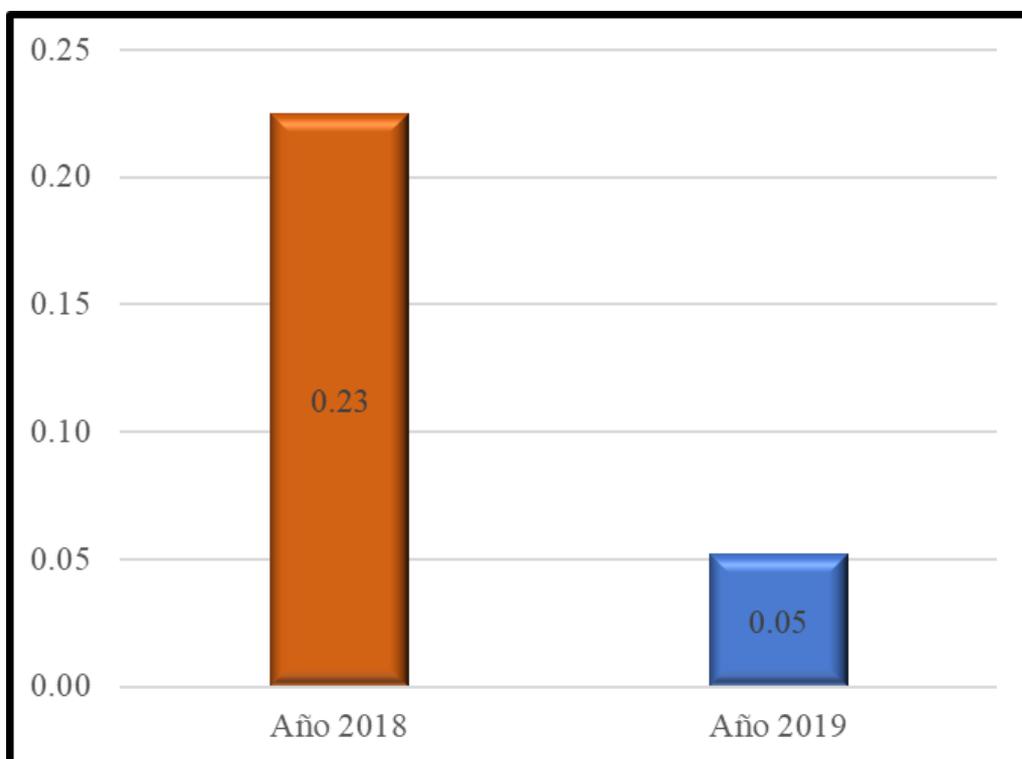


Figura 4. Análisis de la Liquidez absoluta correspondiente al periodo 2018 y 2019

Tabla 6

*Análisis horizontal de la Liquidez y las cuentas por cobrar del periodo 2018 y 2019*

Cuenta	2019	2018	Variación	
			Absoluta	Relativa
Caja y Bancos	190,860	469,898	-279,038	-59.38%
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,923,725	647,144	2,276,581	351.79%

En base a los resultados obtenidos por el análisis horizontal de la liquidez y las cuentas por cobrar de la tabla 6, se observa en la figura 5 que la cuenta caja y bancos tiene una variación negativa del -59% que equivale a una disminución de S/279,038 de un año a otro; las cuentas por cobrar comerciales cuentan con una variación positiva de 351.79% equivalente a S/ 2,276,581. Con ello se puede determinar que la empresa del año 2018 al año 2019 en la cuenta caja y bancos tuvo considerablemente una reducción de su liquidez, lo que dificulta a la hora de cubrir los pagos a corto plazo como por ejemplo las remuneraciones, pagos a proveedores y el pago de los impuestos. Además, se verifica que la empresa no ha realizado un seguimiento a los cobros de un año a otro, por tal motivo las cuentas por cobrar se encuentran elevadas en comparación a la partida caja y bancos.

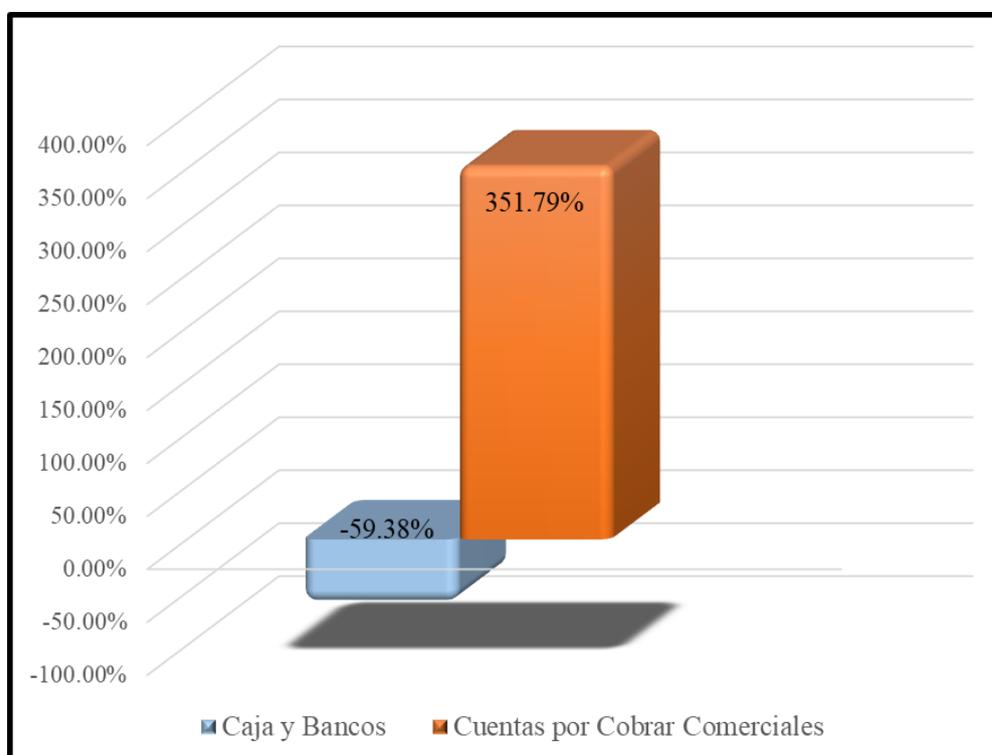


Figura 5. Análisis horizontal de la liquidez y las cuentas por cobrar correspondiente al periodo 2018 y 2019

Tabla 7

*Análisis horizontal de los pasivos corrientes del periodo 2018 y 2019*

Cuenta	2019	2018	Variación	
			Absoluta	Relativa
Cuentas por Pagar Comerciales	3,285,259	1,888,288	1,396,971	73.98%
Otras cuentas por pagar	216,369	199,763	16,606	8.31%

En base a los resultados obtenidos por el análisis horizontal de los pasivos corrientes de la tabla 7, se observa en la figura 6 que la partida cuentas por pagar comerciales aumentó en un 73.98% del año 2018 al año 2019 que equivale a una variación positiva de S/ 1,396,971, mientras que la partida otras cuentas por pagar aumentaron un 8.31% de un año a otro equivalente a S/ 16,606. Con ello se puede determinar que las cuentas por pagar comerciales tuvieron un aumento considerable debido al aumento de las compras al crédito que sirvieron para las ventas del año 2019.

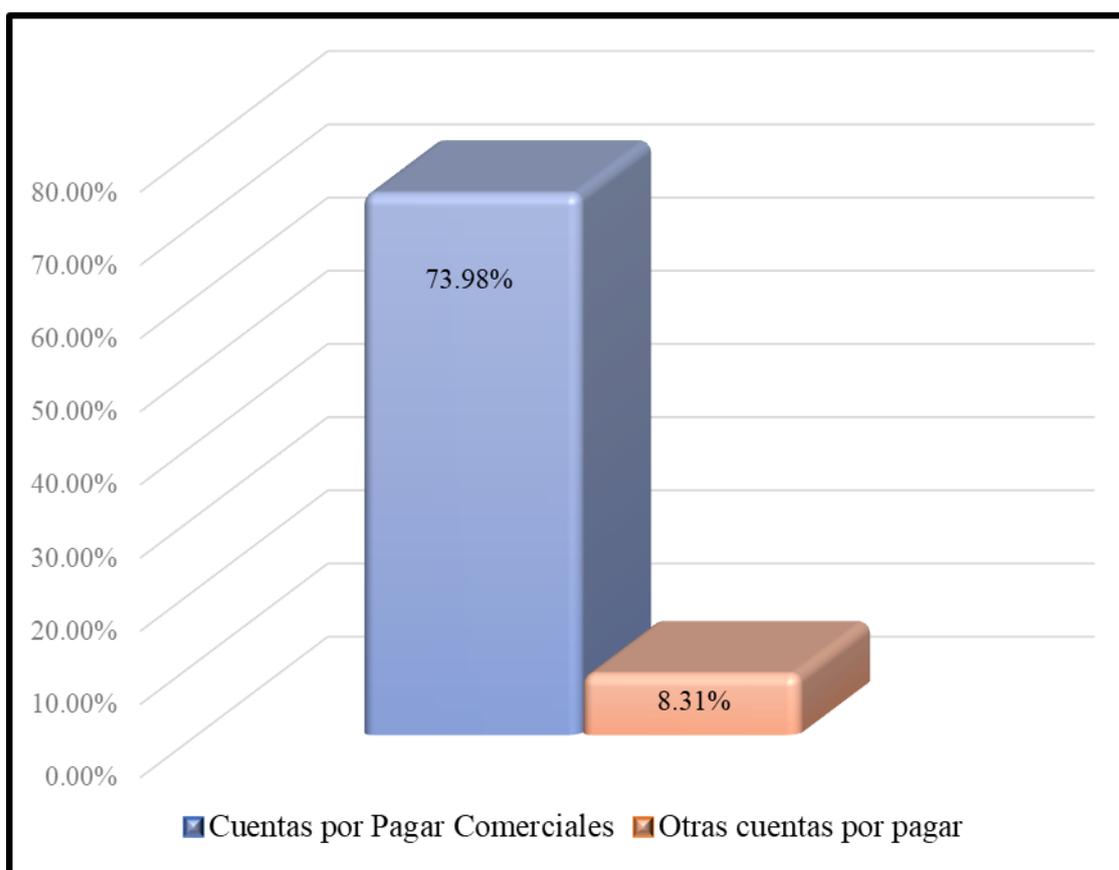


Figura 6. Análisis horizontal de los pasivos corrientes correspondiente al periodo 2018 y 2019

Tabla 8

*Análisis vertical de la liquidez correspondiente al periodo 2018 y 2019*

Cuenta	2019		2018	
Caja y Bancos	190,860	3.06%	469,898	10.86%
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,923,725	46.85%	647,144	14.95%

En base a los resultados obtenidos por el análisis vertical de la tabla 8, se observa como la cuenta caja y bancos ha disminuido de un 10.86% en el año 2018 a un 3.06% para el año 2019; la cuenta por cobrar comerciales creció positivamente de un 14.95% en el año 2018 a un 46.85% en el año 2019. Por otro lado, si se observa la figura 7 se concuerda con la tabla 8 en indicar que la cuenta caja y bancos para el 2019 tiene S/ 190,860 soles con los que la empresa no puede utilizar para sus compromisos a corto plazo, debido a un incremento excesivo de las cuentas por cobrar que para el 2019 equivale a S/ 2,923,725 soles, los cuales deberán gestionarse para incrementar la liquidez de la entidad.

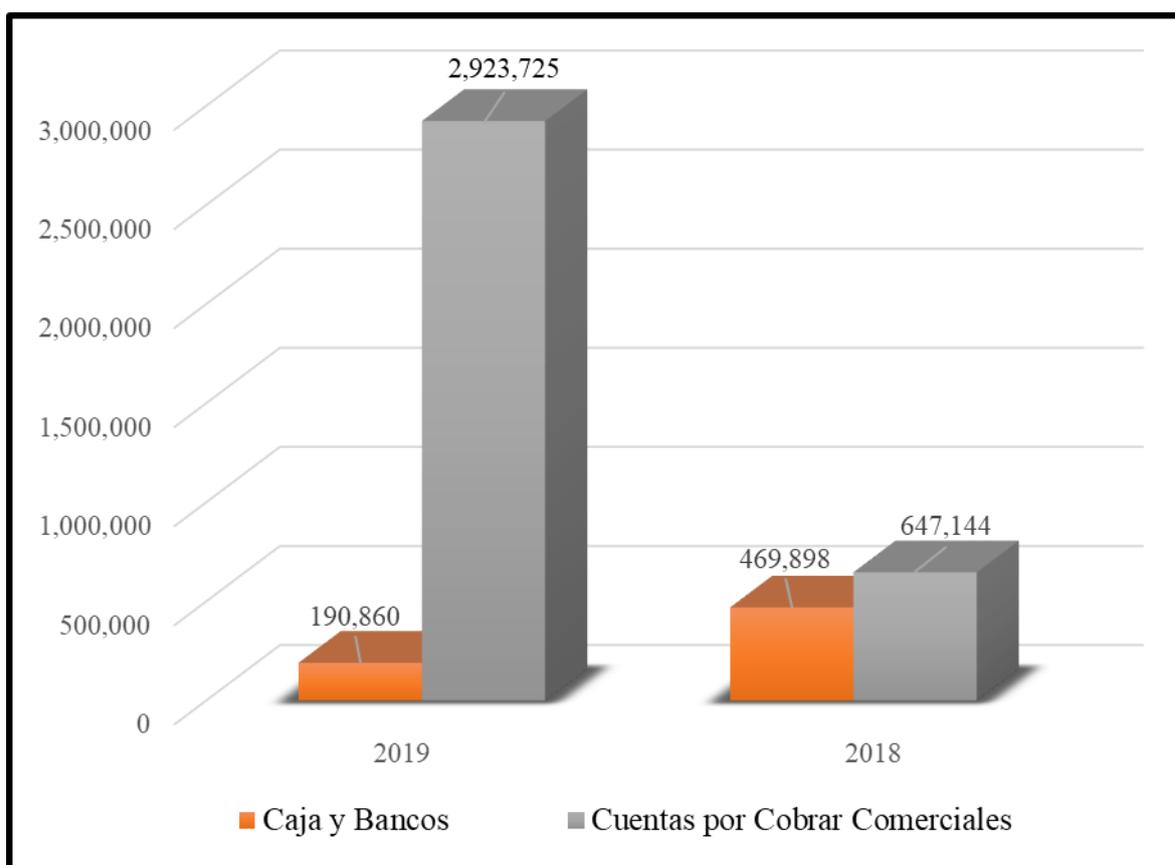


Figura 7. Análisis vertical de la liquidez correspondiente al periodo 2018 y 2019

Tabla 9

*Análisis de la rotación cuentas por cobrar en veces del 2018 y 2019*

<b>Periodo</b>	<b>Fórmula</b>	<b>veces</b>
Año 2019	$\frac{11,626,628}{2,923,725}$	3.98
	Vtas netas	
	Cuentas por cobrar	
Año 2018	$\frac{7,028,184}{647,144}$	10.86

Como se observa en la tabla 9, la rotación de cuentas por cobrar en veces indica que para el año 2018 el índice es de 10.86 veces, mientras que para el 2019 es de 3.98 veces. Dicho lo anterior y transformando los índices en días como se observa en la tabla 10, para el año 2018 la rotación de los cobros es de 33 días, mientras que para el año 2019 la rotación es de 91 días. En otras palabras, la rotación de los cobros en el 2019 se ha incrementado debido al aumento de las ventas en ese año, que no se han estado gestionando de manera regular por el personal encargado según el vencimiento de las facturas al contado o al crédito o procedimientos. Para lo cual, se deberá agilizar las cobranzas que queden pendientes de años pasados o actuales, para poder acrecentar el efectivo del negocio y con ayuda de una mejor gestión la rotación de los cobros pueda regresar a su normalidad con el paso de los años. Por otro lado, se debe tener presente que hasta no contar con los recursos necesarios para gestionar en una empresa que comercializa diariamente productos médicos, la cuenta por cobrar se incrementará y sus derechos exigibles se verán reflejados como importes incobrables, de tal manera que la liquidez siga disminuyendo al punto que la entidad entre en crisis por insuficiencia de capacidad de pago.

Tabla 10

*Análisis de la rotación cuentas por cobrar en días del 2018 y 2019*

<b>Periodo</b>	<b>Fórmula</b>	<b>días</b>
Año 2019	$\frac{360}{3.98}$	90.53
	360	
	Rot. Ctas x cob. en veces	
Año 2018	$\frac{360}{10.86}$	33.15

Tabla 11

*Análisis rotación cuentas por pagar en veces del 2018 y 2019*

<b>Periodo</b>	<b>Fórmula</b>	<b>veces</b>
Año 2019	$\frac{9,754,438}{3,285,259}$	2.97
	Compras Cuentas por pagar	
Año 2018	$\frac{5,718,611}{1,888,288}$	3.03

Como se observa en la tabla 11, la rotación de las cuentas por pagar en veces indica que para el año 2018 el índice es de 3.03 veces, mientras que para el 2019 es de 2.97 veces. Dicho lo anterior y transformando los índices en días como se observa en la tabla 12, para el año 2018 la rotación de los pagos es de 119 días, mientras que para el año 2019 la rotación es de 121 días. En otras palabras, la rotación de los pagos a los proveedores para el 2019 se incrementó ligeramente a causa de la compra de más productos en relación con las ventas, y por consiguiente está relacionado a la liquidez de la entidad debido a que sin ella no se podrá efectuar los pagos en los plazos establecidos con el proveedor del producto. Para lo cual, se deberá agilizar los pagos, para poder disminuir la partida cuentas por pagar y la rotación de los pagos pueda mantenerse en un nivel adecuado en el transcurso de los años. Por otro lado, se debe tener presente que la rotación de las cuentas por pagar deberá disminuir un pequeño porcentaje y mantenerse por encima de la rotación de las cuentas por cobrar de la entidad, de tal manera que se pueda cobrar y acrecentar la liquidez que servirá para cancelar las facturas o compromisos pendientes que la entidad pueda tener.

Tabla 12

*Análisis rotación cuentas por pagar en días del 2018 y 2019*

<b>Periodo</b>	<b>Fórmula</b>	<b>días</b>
Año 2019	$\frac{360}{2.97}$	121.25
	Rot. Ctas x pagar en veces	
Año 2018	$\frac{360}{3.03}$	118.87

### **3.2 Descripción de resultados cualitativos**

El análisis cualitativo de la subcategoría análisis financiero como se observa en la figura 8 viene respaldado por los indicadores cuentas por cobrar, liquidez corriente, prueba ácida, liquidez absoluta, cuentas por cobrar y un indicador emergente denominado política de cobranzas. Con ello se evidencia en conjunto que los entrevistados describen como factores que influyen en la disminución de liquidez a la falta de gestión principalmente de las cuentas por cobrar, dado que si se tuviera una cobranza eficiente la empresa podría cubrir sus deudas, tanto con proveedores, colaboradores y con SUNAT. Así mismo la poca disponibilidad de liquidez conlleva a la demora de los pagos a proveedores y los pagos oportunos de los impuestos según el cronograma.

Si bien es cierto que se ha tenido un aumento considerable de las ventas en el año 2019, dichas ventas han incurrido en ingresos que no se han visto reflejados en la liquidez dado que son cobros pendientes, lo cual genera una disminución de liquidez a corto plazo con la cual se podría cubrir obligaciones simples como el pago al personal, pago a proveedores y los tributos que son un peso considerable si se toma en cuenta las acciones que realiza SUNAT al imponer multas e intereses al no declarar y pagar oportunamente los impuestos.

Por otro lado, los entrevistados precisan que sería adecuado sincerar la contabilidad para poder tener mayor confiabilidad de la información, de tal manera que se tomen decisiones para planificar algún tipo de mejora en la política de cobros y en el incremento de la liquidez debido a que la entidad no cuenta con procedimientos de política de cobranza. Esto se debe a que la entidad a pesar de la enorme cantidad de ventas que pueda tener es aún joven y no se ha realizado procedimientos que incurran en el proceso de cobros. Por tal motivo a pesar de que la entidad no está obligada a utilizar lo establecido en la NIIF 9 se deberá diseñar una gestión que ayude a recaudar los ingresos pendientes de las ventas realizadas, de tal manera que pueda incrementarse la liquidez y poder asumir las obligaciones a corto plazo.

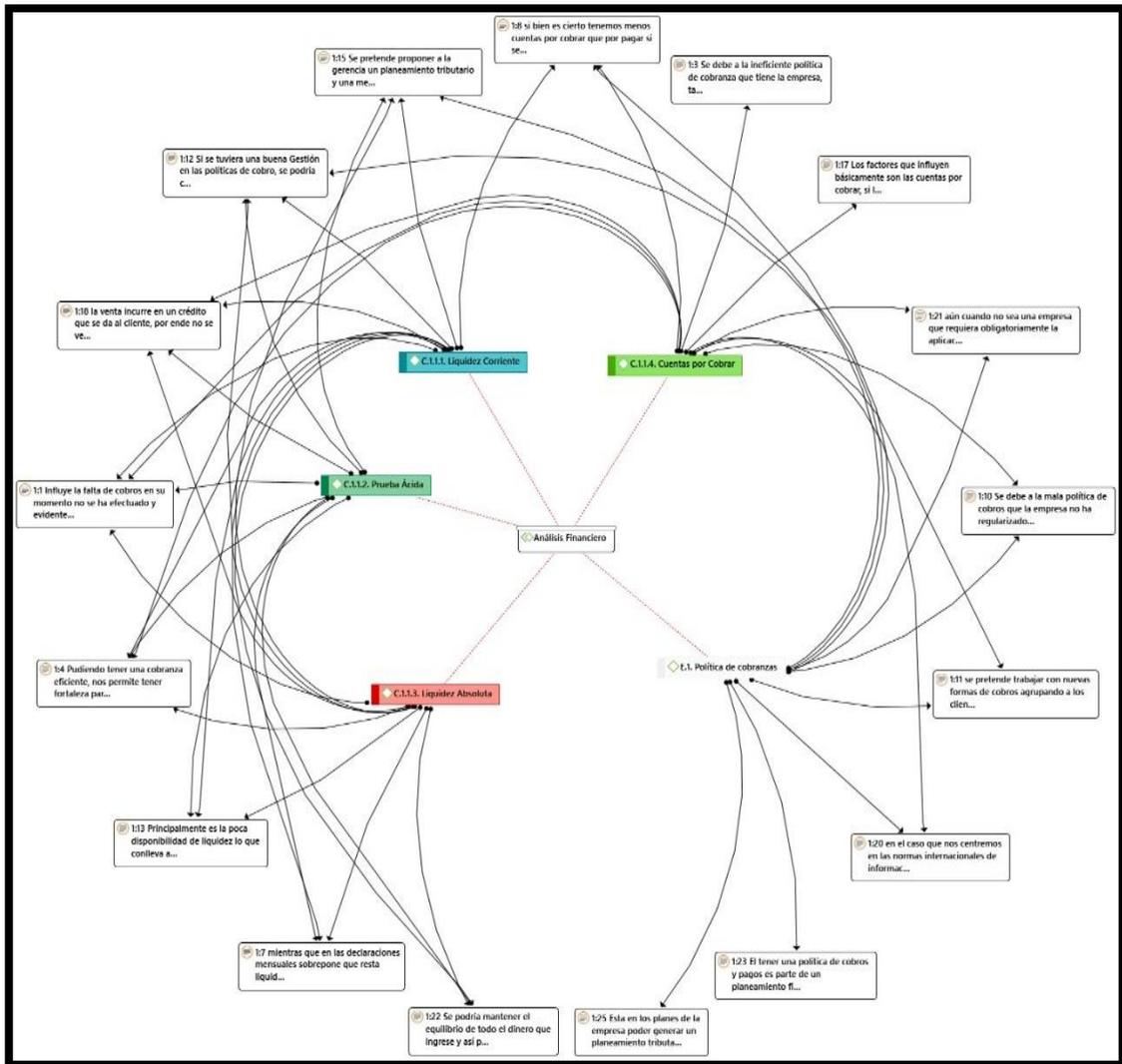


Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría Análisis financiero.

El análisis cualitativo de la subcategoría compromiso de pago como se observa en la figura 9 viene respaldado por los indicadores obligaciones a corto plazo y las aprobaciones de pagos tributarios. Con ello se evidencia en conjunto en base a lo descrito por los entrevistados que el personal a cargo se encuentra capacitado para realizar el registro de cuentas y el posterior cálculo de impuestos, sin embargo, la falta de procesos a seguir en las áreas imposibilita la gestión tanto de cobros como de pagos. No obstante, se tiene planificado sincerar la contabilidad de tal manera que mediante la coordinación con el gerente se pueda implementar procesos de aprobaciones o incluso que pueda el gerente delegar a un responsable del área de contabilidad, tesorería para la aprobación de los pagos a realizar tanto a proveedores como también el pago al personal, declaración de impuestos y los procesos de recepción de facturas. Además, otro punto importante para poder cumplir con

el compromiso de pago es tener mejoras en cuanto a las políticas de cobros, puesto que afecta principalmente a la liquidez de la empresa y a los pagos ya mencionados anteriormente.

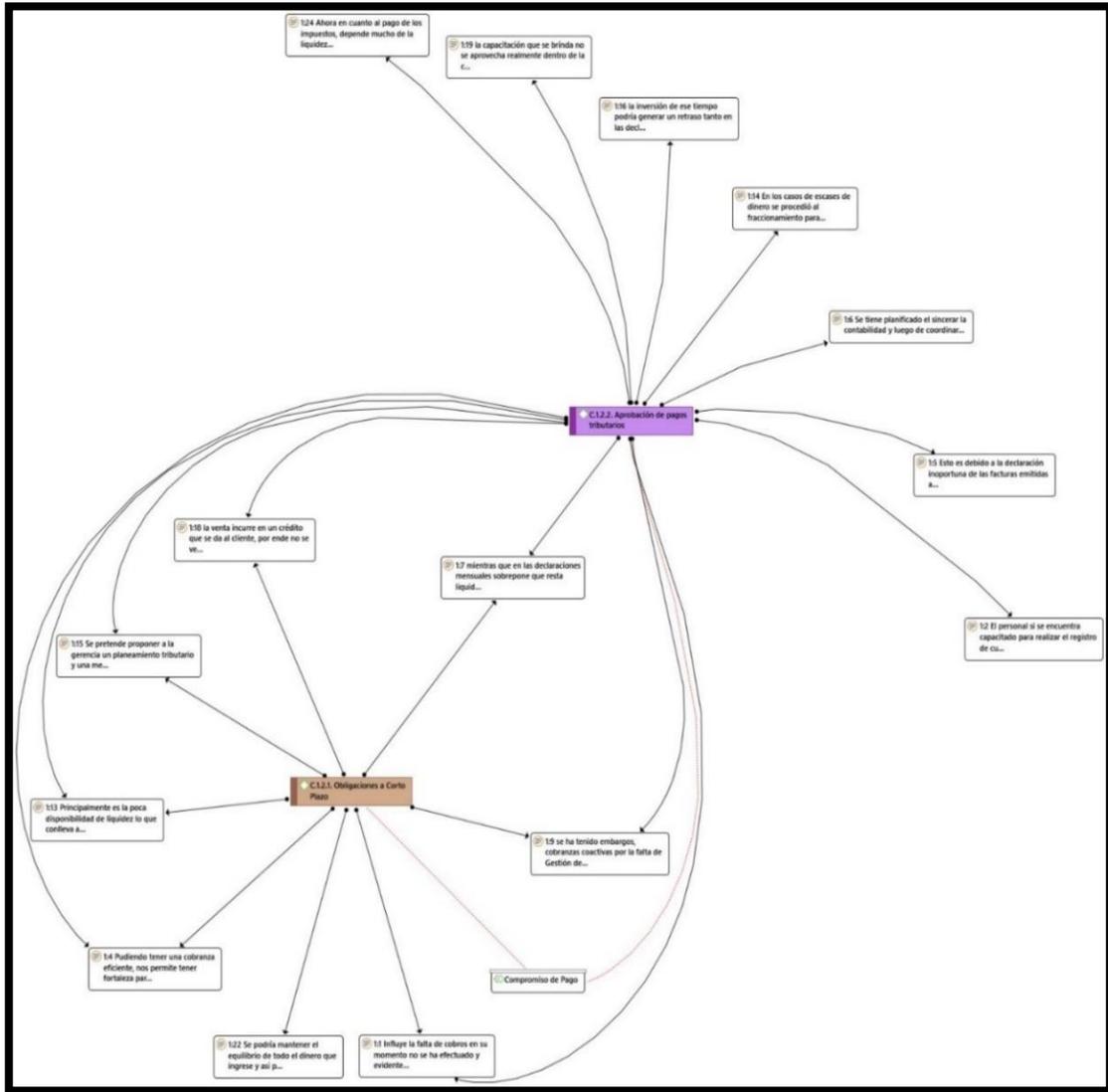


Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría Compromiso de pago.

### 3.3 Diagnóstico

La Liquidez de la empresa al ser analizada como se observa en la figura 10 bajo las subcategorías análisis financiero y compromiso de pago, se encontraron las consecuencias por las que se muestra reducida. En la triangulación cuantitativa y cualitativa de los datos, es importante resaltar que si bien es cierto, el capital de trabajo había incrementado en S/ 680,135 de un año a otro determinando que la empresa tenía la capacidad para realizar sus actividades a corto plazo, y que además, al calcular el ratio de liquidez corriente se observaba que en ambos años la empresa contaba con efectivo para cubrir sus obligaciones, al analizar

los resultados de la prueba ácida y la liquidez absoluta se determinó que la empresa no tenía los recursos necesarios para cubrir sus obligaciones corrientes, dado que, la prueba ácida arrojaba para el año 2018 y 2019 por cada sol de deuda 0.71 y 0.97 de liquidez consecutivamente; mientras que la liquidez absoluta arrojaba de manera más reducida para el año 2018 y 2019, los indicadores de 0.23 y 0.05 de liquidez consecutivamente, lo que llevó a verificar que para el año 2019 la empresa había tenido una reducción drástica de su liquidez, ocasionando que la empresa no cuente con efectivo necesario para el corto plazo.

Ahora bien, como se mencionó anteriormente para el año 2019 el ratio de liquidez absoluta arrojaba 0.05 de liquidez, mientras que al analizar los resultados del análisis horizontal se pudo constatar que la partida caja y bancos de la empresa había disminuido considerablemente en un -59.38% que equivale a una variación negativa de S/ 279,038. Con ello, determinamos que la empresa cerraba para el año 2019 con una reducida liquidez la cual no ayudaba a afrontar sus actividades a corto plazo, ocasionada por la mala gestión para cobrar a los clientes y de otorgar crédito sin verificar que cumplan con ciertos requisitos.

Con respecto a la partida cuentas por cobrar comerciales mediante el análisis horizontal se pudo observar que se incrementó considerablemente de un año a otro, obteniendo una variación positiva de S/2,276,581 que equivale un 351.79%, además, analizando en conjunto con la rotación de los cobros, se observa efectivamente que para el año 2019 aumentó 57.38 días más que el 2018, lo que significa que no hubo una gestión de los cobros en dichos años y no se mantuvo la rotación del 2018 que indicaba 33.15 días. Cabe resaltar que el aumento de las cuentas por cobrar en el 2019 tuvo ese incremento por los cobros pendientes y por el incremento de las ventas del mismo año. Ahora bien, para poder agilizar los cobros se deberá disminuir la cuenta sincerando todo tipo de venta que esté pendiente y mejorando la política de cobranzas de la empresa.

Por otro lado, con el análisis horizontal se pudo observar que la partida cuentas por pagar aumentó considerablemente de un año a otro, dando como variación positiva para el año 2019 S/ 1,396,971 que equivale un 73.98%, además, analizando en conjunto con la rotación de pagos, se observa que incrementó 2.97 días más que el 2018, En otras palabras, el incremento se debe al aumento de las compras realizadas para las ventas del año 2019, dado que el tipo de mercadería que comercializa la empresa varía según la temporada del producto, por lo que, la empresa debe comprar para abastecerse antes que pueda agotarse.

Es necesario indicar que la liquidez de la empresa para que pueda incrementarse a lo largo del tiempo se deben realizar una serie de mejoras, de tal manera que, ayude a cubrir sus obligaciones en el corto plazo. Para ello, se resalta la posibilidad de mejorar la política de cobros, ya que a pesar de que la empresa no es muy grande, y como menciona la NIIF 9 instrumentos financieros, se debe segregar los clientes según el tipo de riesgo, dado que el tipo de cobro estándar que se utiliza en la mayoría de las veces impide el correcto cobro de las ventas realizadas. Otro punto por resaltar es el sinceramiento de la contabilidad y del ordenamiento de la empresa, para que la información sea confiable y razonable tanto para la toma de decisiones por parte de la gerencia, de usuarios externos y de personas que quieran invertir en ella. Por último, como ya habíamos mencionado anteriormente, otra de las mejoras a realizar sería en base a los procesos de aprobación para el tema de declaraciones y pagos de los impuestos, debido a que, gerencia tarda mucho al aprobar dicho proceso. Esto conlleva a que no se declare y pague siguiendo el cronograma.

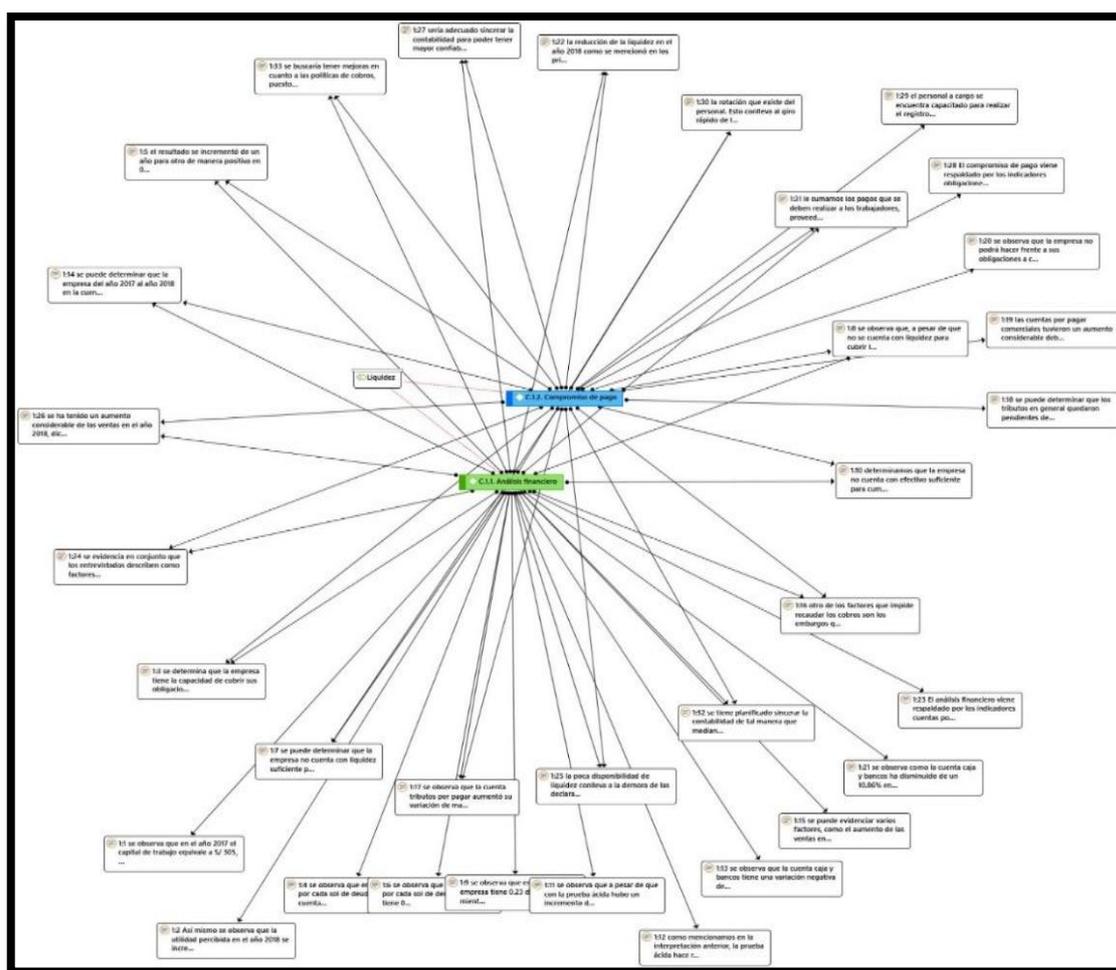


Figura 10. Análisis mixto de la categoría Liquidez.

## **3.4 Propuesta**

### **3.4.1 Priorización de los problemas**

En la empresa distribuidora de medicamentos se ha priorizado 3 problemas:

Problema 1. Incremento de deudas tributarias

Problema 2. Incremento de las cuentas por cobrar

Problema 3. Incremento de las cuentas por pagar

### **3.4.2 Consolidación del problema**

El giro de negocio de la sociedad es la importación, comercialización y distribución de productos farmacéuticos y dispositivos médicos a nivel nacional. Para lo cual, se identificaron tres problemas que impactan significativamente en la liquidez de la empresa: a) incremento de las deudas tributarias, esto se debe al retraso que ocasiona el proceso de aprobación de la liquidación de impuestos en la declaración y pago de los impuestos por parte de gerencia, de tal manera que no se cumpla con el cronograma de pagos; b) incremento de las cuentas por cobrar, esto se debe a que no se hizo un seguimiento en la cobranza de la empresa, de tal manera que la cuenta aumentara considerablemente y la liquidez se reduzca; c) incremento de las cuentas por pagar, esto se debe a que no se realizó el seguimiento de los pagos a los proveedores de manera regular, principalmente por la falta de liquidez.

### **3.4.3 Fundamentos de la propuesta**

La teoría clásica de la administración indica dos puntos importantes que deben ser realizados en cualquier empresa. La primera da énfasis a la estructura organizacional que debe tener la empresa, es decir, prevalece la jerarquía y la delegación de funciones a cada área involucrada; la segunda da énfasis a las tareas que ejecuta el empleado, pues, realizando los controles y la preparación adecuada se podrá aumentar de manera eficiente la productividad y a su vez se podrá dar mayor incentivo al trabajador (Chiavenato, 2002).

En cambio, la teoría de las relaciones humanas establece el mayor énfasis en las necesidades del individuo en el grupo o área de trabajo. Tal como lo indica, el trabajador muy aparte de un reconocimiento salarial busca un reconocimiento emocional ante las acciones que realiza para la empresa. De esta manera su comportamiento estará más ligado a las necesidades que pueda tener cada una de ellas en los grupos de la organización (Chiavenato, 2004).

Similarmente, la teoría de sistemas se enfoca en la estructura social de los países capitalistas, para lo cual busca mejorar las organizaciones y la administración de estas con conceptos y técnicas. Esta teoría se aplicará, para contribuir a organizar la estructura de la entidad, de tal manera que las áreas trabajen con sus respectivas funciones, así como también que el personal se pueda incorporar de manera tal que exista un trabajo en equipo entre todos (Chiavenato, 2004).

#### **3.4.4 Categoría solución**

Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos.

La siguiente solución está conformada por el flujograma de aprobación de pagos tributarios que comprende agilizar la aprobación de las declaraciones y pagos de los impuestos, de tal manera que se cumpla con el cronograma de pagos establecido por SUNAT; la gestión de los cobros que comprende agilizar las cobranzas, con procedimientos de evaluación para el otorgamiento del crédito y una rotación constante de las cuentas por cobrar, de tal manera que se incremente la liquidez y esta sirva para cubrir las obligaciones a corto tiempo. Por último, tenemos la gestión de los pagos que comprende la reducción constante de la rotación cuentas por pagar, de tal manera que se agilicen los pagos a los proveedores y así obtener con mayor rapidez la mercadería a distribuir a los clientes.

### 3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Disminuir las infracciones tributarias	Estrategia 1. Cumpliendo con el cronograma de obligaciones tributarias de SUNAT	Táctica 1. Disponibilidad de la información de la empresa	KPI 1. Incumplimiento del pago de impuesto (Impto pagado/Impto calculado)
		Táctica 2. Agilizar el proceso de aprobación de la documentación requerida	KPI 2. Cumplimiento del pago de tributos (100%-incumplimiento)
Objetivo 2. Disminuir las cuentas por cobrar	Estrategia 2. Gestionando las cuentas por cobrar y aplicando la segregación de clientes por tipos de riesgo	Táctica 3. Sincerar el importe de las cuentas por cobrar	KPI 3. Rotación de cuentas por cobrar en veces (Ventas/Cuentas por cobrar)
		Táctica 4. Verificar el tipo de riesgo de cada cliente	KPI 4. Rotación de cuentas por cobrar en días (360/Rotación en veces)
Objetivo 3. Disminuir los las cuentas por pagar	Estrategia 3. Gestionando las cuentas por pagar de la empresa	Táctica 5. Sincerar el importe de las cuentas por pagar	KPI 5. Rotación de cuentas por pagar en veces (Compras/Cuentas por pagar)
		Táctica 6. Agilizar los pagos a los proveedores	KPI 6. Rotación de cuentas por pagar en días (360/Rotación en veces)

Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta

La presente matriz muestra los objetivos y estrategias que utilizaremos para la investigación, para lo cual, serán de ayuda para la mejora de la gestión y el procedimientos de procesos documentarios en la entidad. Con ello, se espera poder incrementar el efectivo de la sociedad que es fundamental para la ejecución de las actividades.

### 3.4.6 Actividades y cronograma

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Objetivo 1. Disminuir las infracciones tributarias	Estrategia 1. Cumpliendo con el cronograma de obligaciones tributarias de SUNAT	Táctica 1. Disponibilidad de la información de la empresa	KPI 1. Incumplimiento del pago de impuesto (Impto pagado/Impto calculado)	A1. Corroborar la validación de los documentos según SUNAT	2/01/2021	360	28/12/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	Evidencia 1. Flujograma del proceso de aprobación
				A2. Conciliación de las facturas de compra y venta	2/01/2021	360	28/12/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
				A3. Determinación del cálculo de los impuestos	2/01/2021	360	28/12/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
		Táctica 2. Agilizar el proceso de aprobación de la documentación requerida	KPI 2. Cumplimiento del pago de tributos (100%-incumplimiento)	A4. Confrontación del cálculo con el registro de documentos	2/01/2021	360	28/12/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
				A5. Solicitar la aprobación a gerencia	2/01/2021	360	28/12/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
				A6. Ejecución de la declaración y pago de los impuestos	2/01/2021	360	28/12/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
Objetivo 2. Disminuir las cuentas por cobrar	Estrategia 2. Gestionando las cuentas por cobrar y aplicando la segregación de clientes por tipos de riesgo	Táctica 3. Sincerar el importe de las cuentas por cobrar	KPI 3. Rotación de cuentas por cobrar en veces (Ventas/Cuentas por cobrar)	A7. Conciliar las cuentas corrientes con las ventas	2/01/2021	4	6/01/2021	a. Área de créditos y cobranzas	2100	Evidencia 2. Procedimientos, políticas de cobranza, ESF proyectado
				A8. Determinar cuanto es el importe a cobrar pendiente	2/01/2021	4	6/01/2021	a. Área de créditos y cobranzas	350	
				A9. Diseñar procedimientos de cobros	6/01/2021	4	10/01/2021	a. Área de créditos y cobranzas	350	
	Táctica 4. Verificar el tipo de riesgo de cada cliente	KPI 4. Rotación de cuentas por cobrar en días (360/Rotación en veces)	A10. Verificar el estado crediticio de los clientes	2/01/2021	5	7/01/2021	a. Área de créditos y cobranzas	350		
			A11. Segregar al cliente por tipo de riesgo	2/01/2021	5	7/01/2021	a. Área de créditos y cobranzas	350		
			A12. Ejecutar la segregación para clientes antiguos y nuevos	7/01/2021	5	12/01/2021	a. Área de créditos y cobranzas	350		
Objetivo 3. Disminuir los las cuentas por pagar	Estrategia 3. Gestionando las cuentas por pagar de la empresa	Táctica 5. Sincerar el importe de las cuentas por pagar	KPI 5. Rotación de cuentas por pagar en veces (Compras/Cuentas por pagar)	A13. Determinar la cantidad de facturas de compras de la empresa	2/01/2021	4	6/01/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	Evidencia 3. ESF proyectado
				A14. Conciliar las salidas de dinero con las facturas pendientes	2/01/2021	4	6/01/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
				A15. Determinar los pagos	2/01/2021	4	6/01/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
		Táctica 6. Agilizar los pagos a los proveedores	KPI 6. Rotación de cuentas por pagar en días (360/Rotación en veces)	A16. Realizar seguimiento de la rotación de pagos	6/01/2021	5	11/01/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
				A17. Solicitar aprobación a gerencia	6/01/2021	5	11/01/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	
				A18. Ejecución de los pagos	6/01/2021	5	11/01/2021	a. Área de contabilidad b. Tesorería	375	

Cuadro 2. Matriz de tácticas, actividades y cronograma.

### 3.4.7 Evidencias

Tabla 13

*Estado de situación financiera proyectado del 2021 al 2025*

<b>ACTIVO</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Activo Corriente</b>					
Caja y Bancos	3,606,167	4,749,328	5,989,617	7,331,890	8,781,246
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,694,505	2,586,725	2,483,256	2,383,926	2,288,569
Otras cuentas por cobrar	632,793	639,121	645,512	651,967	658,487
Gastos pagados por anticipado	6,817	6,817	6,817	6,817	6,817
Existencias	1,120,033	1,108,833	1,075,568	1,097,079	1,108,050
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>8,060,315</b>	<b>9,090,823</b>	<b>10,200,770</b>	<b>11,471,679</b>	<b>12,843,168</b>
<b>Activo no Corriente</b>					
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	1,653,021	1,653,021	1,653,021	1,653,021	1,653,021
Depreciación Acumulada	-105,860	-105,860	-105,860	-105,860	-105,860
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>1,547,161</b>	<b>1,547,161</b>	<b>1,547,161</b>	<b>1,547,161</b>	<b>1,547,161</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>9,607,476</b>	<b>10,637,984</b>	<b>11,747,931</b>	<b>13,018,840</b>	<b>14,390,329</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>Pasivo Corriente</b>					
Otras cuentas por pagar	535,892	572,006	611,765	657,284	864,813
Cuentas por Pagar Comerciales	3,027,695	2,906,587	2,790,323	2,678,710	2,571,562
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>3,563,586</b>	<b>3,478,593</b>	<b>3,402,088</b>	<b>3,335,995</b>	<b>3,436,375</b>
<b>Pasivo no Corriente</b>					
Obligaciones Financieras-LP	2,478,416	2,265,597	2,019,803	1,815,439	1,430,604
<b>Total Pasivo no Corriente</b>	<b>2,478,416</b>	<b>2,265,597</b>	<b>2,019,803</b>	<b>1,815,439</b>	<b>1,430,604</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>6,042,003</b>	<b>5,744,191</b>	<b>5,421,891</b>	<b>5,151,433</b>	<b>4,866,979</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Reserva Legal					
Resultados Acumulados Positivos	2,335,128	3,564,473	4,892,794	6,325,040	7,866,407
Resultado a Diciembre	1,229,345	1,328,321	1,432,246	1,541,367	1,655,944
<b>Total Patrimonio</b>	<b>3,565,473</b>	<b>4,893,794</b>	<b>6,326,040</b>	<b>7,867,407</b>	<b>9,523,351</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>9,607,476</b>	<b>10,637,984</b>	<b>11,747,931</b>	<b>13,018,840</b>	<b>14,390,329</b>

La tabla 13 y 14 muestran el estado de situación financiera proyectado, así como el estado de resultados proyectado del año 2021 al 2025, los cuales servirán para los objetivos 2 y 3 de la presente propuesta. La tabla 13 muestra el incremento de la liquidez de la entidad que se espera obtener según la proyección de la disminución constante del 4% promedio de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar. Por lo tanto, se espera que la empresa cuente con dinero suficiente para cubrir sus obligaciones corrientes, lo que significa que para el año 2025 cuente con una liquidez absoluta de 2.56 soles por cada sol de deuda.

Tabla 14

*Estado de resultados proyectado del 2021 al 2025*

	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Netas	14,039,153	14,741,111	15,478,167	16,252,075	17,064,679
Costo de Ventas	-11,231,323	-11,792,889	-12,382,533	-13,001,660	-13,651,743
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>2,807,831</b>	<b>2,948,222</b>	<b>3,095,633</b>	<b>3,250,415</b>	<b>3,412,936</b>
<b>Gastos Operacionales</b>					
Gastos Administrativos	-909,763	-909,763	-909,763	-909,763	-909,763
Gastos de Ventas	-208,752	-208,752	-208,752	-208,752	-208,752
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>1,689,316</b>	<b>1,829,707</b>	<b>1,977,118</b>	<b>2,131,900</b>	<b>2,294,421</b>
<b>Otros Ingresos-Gastos</b>					
Ingresos Financieros					
Gastos Financieros	-54,436	-54,436	-54,436	-54,436	-54,436
Otros Ingresos					
<b>Utilidad Antes de Impuesto a la renta</b>	<b>1,743,752</b>	<b>1,884,143</b>	<b>2,031,554</b>	<b>2,186,336</b>	<b>2,348,857</b>
Impuesto a la Renta	514,407	555,822	599,309	644,969	692,913
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>1,229,345</b>	<b>1,328,321</b>	<b>1,432,246</b>	<b>1,541,367</b>	<b>1,655,944</b>

Tabla 15

*Indicadores del objetivo 1*

	Objetivo 1	2021	2022	2023	2024	2025
KPI 1. Incumplimiento del pago de impuesto		61%	57%	50%	47%	41%
KPI 2. Cumplimiento del pago de tributos		39%	43%	50%	53%	59%

Para el objetivo 1 se propuso realizar el proceso de aprobación del pago de tributos, para lo cual gracias a los dos indicadores para este objetivo y tal y como se observa en la tabla 15, los porcentajes del incumplimiento de pago de impuestos, así como los porcentajes por el cumplimiento del pago, los cuales se determinaron por las fórmulas mostradas en la figura 11. En otras palabras, el porcentaje de incumplimiento irá bajando considerablemente entre el año 2021 y el 2025 gracias al flujograma mostrado en la figura 12.

Indicador 1 =	$\frac{\text{Impto pagado}}{\text{Impto calculado}}$	=	$\frac{757,828}{1,232,791}$
			61%
Indicador 2 =	100% - Incumplimiento	=	39%

Figura 11. Indicadores del objetivo 1

Como se observa en la figura 12 el flujograma donde muestra los pasos que involucran las tres áreas. Ahora bien, el área de contabilidad validará que las facturas sean aceptadas por SUNAT de tal manera que se pueda utilizar en la liquidación de impuestos, acto seguido se envía la liquidación a gerencia para su firma correspondiente, y una vez que sea aprobado por gerencia la información es enviada nuevamente a contabilidad para la declaración respectiva y a la vez se envía los documentos a tesorería para realizar el pago según el cronograma establecido por SUNAT.

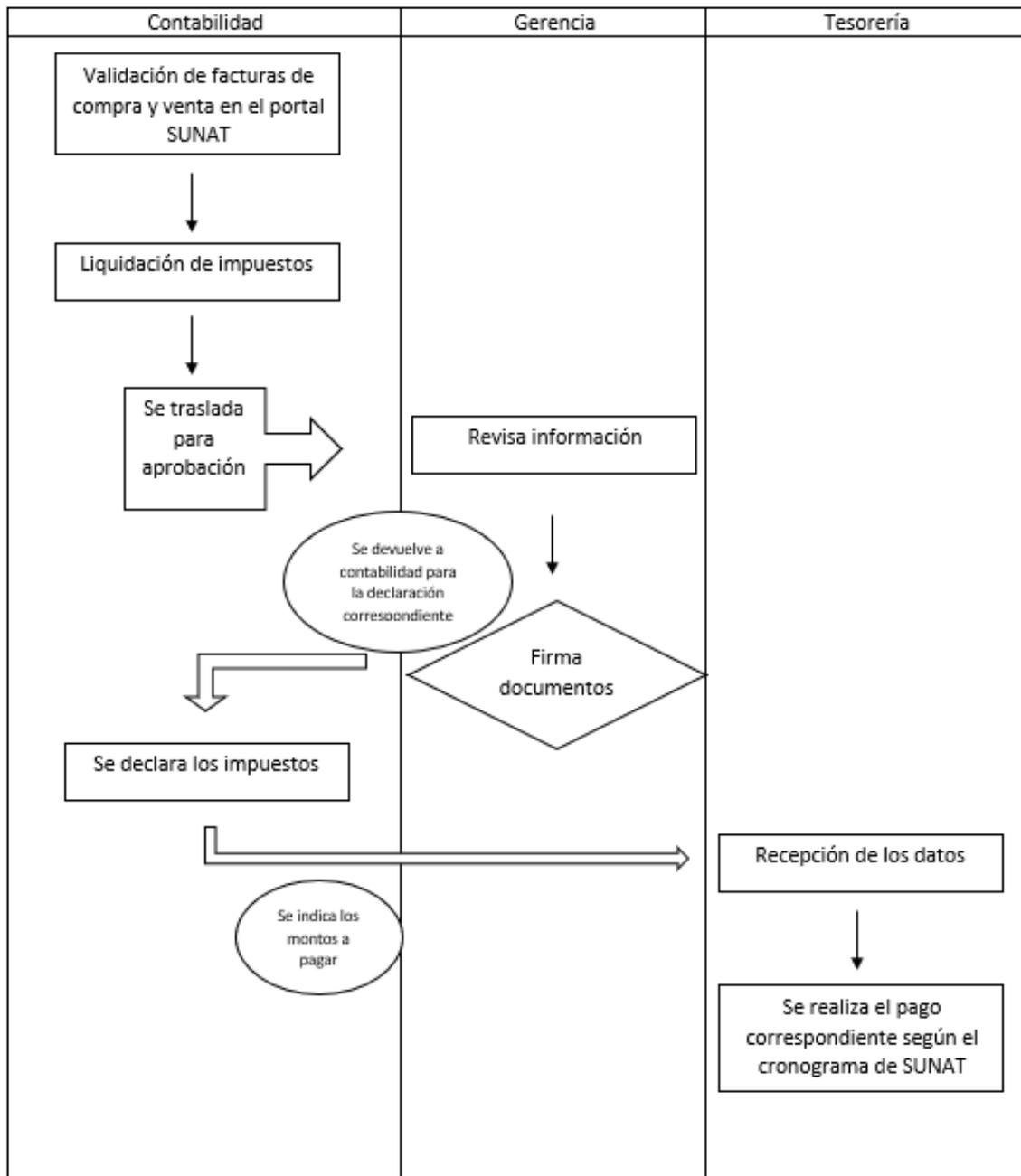


Figura 12. Flujograma para la aprobación de los pagos tributarios

Con el flujograma lo que se busca es poder efectuar la declaración y el pago de manera oportuna, de tal manera que la empresa no tenga inconvenientes y no se genere la resolución de ejecución coactiva. Además, gracias al flujograma el incumplimiento del pago de los impuestos se reducirá considerablemente en los 5 años como se muestra en la tabla 15, lo cual indica que el incumplimiento se reducirá en promedio un 50%.

Para el objetivo 2 se propuso reducir las cuentas por cobrar en base a su rotación. Para lo cual, según como se observa en la figura 13, tenemos el indicador 1 de dicho objetivo que calcula la rotación de las cuentas por cobrar en veces.

<b>Indicador 1</b>	
Cuentas por cobrar en veces	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$
Cuentas por cobrar en veces	$\frac{11,626,628}{2,923,725}$
Cuentas por cobrar en veces	4

Figura 13. Indicador 1 rotación cuentas por cobrar en veces del objetivo 2

Teniendo en cuenta el cálculo realizado anteriormente, se observa los resultados en el cuadro 3 en donde la rotación de las cuentas por cobrar en veces, para el año 2018 era 11, mientras que para el año 2019 solo contaba con 4 veces la rotación. Esto debido al aumento de los ingresos exigibles pendientes para ese año, debido a la falta de una gestión en cuanto a los procedimientos y políticas de cobranza. Por otro lado, mediante la proyección como se muestra en la tabla 13 en relación con el cuadro 3, para poder reducir las cuentas por cobrar se necesita una proyección con un crecimiento del 4% en promedio, de tal manera que la rotación de las cuentas por cobrar a partir del 2021 al 2025 disminuya en los días. Ahora bien, para obtener dicho aumento se necesitó implementar procedimientos y políticas de cobranza.

<b>Indicador 1</b>	
<b>Año</b>	<b>Rotación en veces</b>
2018	11
2019	4
2020	5
2021	5
2022	6
2023	6
2024	7
2025	7

*Cuadro 3.* Indicador 1 rotación cuentas por cobrar en veces del objetivo 2

Como se observa en la figura 14 se calculó el indicador 2 del segundo objetivo, el cual nos proporciona la rotación de las cuentas por cobrar en días. Ahora bien, teniendo en cuenta el cálculo realizado anteriormente, se observa en el cuadro 4 el resultado de la rotación de las cuentas por cobrar en días, que derivan de la rotación en veces del cuadro 3. Dicho esto, se verifica que en el año 2019 se incrementó la rotación de los días debido a la falta de procedimientos y políticas de cobranza. Por lo tanto, se propuso una proyección con una reducción del 4% en promedio aplicada a partir del 2021 al 2025, de tal manera que se agilice el procedimiento de los cobros y se realice la evaluación y el seguimiento constante sobre el otorgamiento del crédito y la cobranza.

<b>Indicador 2</b>	
Cuentas por cobrar en días	360
	Rotación en veces
Cuentas por cobrar en días	360
	4
Cuentas por cobrar en días	91

*Figura 14.* Indicador 2 rotación cuentas por cobrar en días del objetivo 2

<b>Indicador 2</b>	
<b>Año</b>	<b>Rotación en días</b>
2018	33
2019	91
2020	76
2021	69
2022	63
2023	58
2024	53
2025	48

*Cuadro 4.* Indicador 2 rotación cuentas por cobrar en días del objetivo 2

Con ayuda de esta proyección y tal como se muestra en el cuadro 4 a partir del año 2021 se irá reduciendo la rotación de las cuentas por cobrar en un 4% en promedio. Dicho de otra manera, se procedió a individualizar la proyección de la rotación de las cuentas por cobrar en veces y en días dando como resultado el cuadro 5 y 6.

<b>Año</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Rotación en veces</b>
2021	14,039,153	5
	2,694,505	
2022	14,741,111	6
	2,586,725	
2023	15,478,167	6
	2,483,256	
2024	16,252,075	7
	2,383,926	
2025	17,064,679	7
	2,288,569	

*Cuadro 5.* Proyección de la rotación cuentas por cobrar en veces del 2021 al 2025

En el cuadro 5 se observa la proyección que se propuso con un incremento del 4% en promedio, debido a que la rotación en veces disminuyó del 2018 al 2019 por la falta de procedimientos de cobranza. Por tal motivo, a partir del 2021 al 2025 la rotación incrementará por la implementación de procedimientos y políticas de cobranza. Dicho incremento se dará de manera gradual, según lo estipulado en los procedimientos y políticas de cobranza.

<b>Año</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Rotación en días</b>
2021	360	69
	5	
2022	360	63
	6	
2023	360	58
	6	
2024	360	53
	7	
2025	360	48
	7	

*Cuadro 6.* Proyección de la rotación cuentas por cobrar en días del 2021 al 2025

Así mismo, en el cuadro 6 se utilizó una proyección del 4% en promedio para reducir la rotación de las cuentas por cobrar en días, debido a que del 2018 al 2019 se incrementó por la falta de cobranza y aumento de ventas. Por ello, a partir del 2021 al 2025 la rotación de cobros irá disminuyendo de manera gradual, gracias a la implementación de procedimientos y políticas de cobranza, de tal manera que se pueda cobrar cada 48 días para el 2025.

Para el objetivo 3 se propone la disminución de la rotación de las cuentas por pagar de manera conjunta como las cuentas por cobrar. Por ello, tal como se observa en la figura 15 se obtiene la fórmula que ayudará a calcular la rotación de cuentas por pagar en veces.

<b>Indicador 1</b>	
Cuentas por pagar en veces	$\frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}}$
Cuentas por pagar en veces	9,754,438
	3,285,259
Cuentas por pagar en veces	3

Figura 15. Indicador 1 rotación cuentas por pagar en veces del objetivo 3

Ahora bien, como resultado de la fórmula en la figura 15, tenemos los resultados en el cuadro 7, donde se evidencia que la rotación de las cuentas por pagar en veces del 2018 al 2019 se mantuvo con 3 veces la rotación. Por tal motivo se propuso una proyección con un crecimiento del 4% en promedio, de tal manera que la rotación de las cuentas por pagar a partir del 2021 al 2025 se incremente de manera gradual como la rotación de la cuentas por cobrar.

<b>Indicador 1</b>	
<b>Año</b>	<b>Rotación en veces</b>
2018	3
2019	3
2020	3
2021	4
2022	4
2023	4
2024	5
2025	5

Cuadro 7. Indicador 1 rotación cuentas por pagar en veces del objetivo 3

Con respecto al segundo indicador del tercer objetivo se muestra la fórmula que se emplea para calcular el resultado en la figura 16. Por otro lado, los resultados se muestran en el cuadro 8.

<b>Indicador 2</b>	
Cuentas por pagar en días	360
	Rotación en veces
Cuentas por pagar en días	360
	3
Cuentas por pagar en días	121

Figura 16. Indicador 2 rotación cuentas por pagar en días del objetivo 3

Como se observa en los resultados del cuadro 8 se tiene la rotación de las cuentas por pagar en días, del cual se verifica que del 2018 al 2019 aumentó dos días. Por tal motivo se propuso una proyección mostrada en la tabla 13 con una reducción del 4% en promedio de la rotación de pagos, de tal manera que la rotación de las cuentas por pagar a partir del 2021 al 2025 vaya disminuyendo y en el 2025 se pueda pagar los créditos en 68 días.

<b>Indicador 2</b>	
<b>Año</b>	<b>Rotación en días</b>
2018	119
2019	121
2020	106
2021	97
2022	89
2023	81
2024	74
2025	68

Cuadro 8. Indicador 2 rotación cuentas por pagar en días del objetivo 3

Conviene subrayar que en base a los resultados anteriores del cuadro 7 y 8 de la rotación de cuentas por cobrar y en base a la proyección realizada y mostrada en la tabla 13, se puede observar de manera más detenida en el cuadro 9 la proyección de la rotación de las cuentas

por pagar en veces del 2021 al 2025. En ella se muestra que gracias al 4% en aumento la rotación en veces va gradualmente creciendo. Por tal motivo, para el año 2025 se tendrá una rotación en pagos de 5 veces.

<b>Año</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Rotación en veces</b>
2021	11,231,323	4
	3,027,695	
2022	11,792,889	4
	2,906,587	
2023	12,382,533	4
	2,790,323	
2024	13,001,660	5
	2,678,710	
2025	13,651,743	5
	2,571,562	

*Cuadro 9.* Proyección de la rotación cuentas por pagar en veces del 2021 al 2025

Por otro lado, en base al cuadro 9 los resultados del cuadro 10 determinaron que, gracias a esta proyección la rotación en días irá disminuyendo de manera gradual entre el 2021 al 2025. De tal manera que, en comparación a los 121 días mostrados en el cuadro 8 para el año 2019, se tendrá una rotación de pagos para el 2021 de 97 días hasta llegar en el 2025 a 68 días. Claro está, que la reducción del 4% en promedio a partir del 2021 al 2025 hará posible que disminuya los días de pagos manteniéndose por sobre los días de cobros. Con ello se quiere indicar que disminuyendo los pagos y las cuentas por cobrar se obtendrá la liquidez suficiente para hacer frente a los compromisos corrientes que se presenten en la entidad. Así como también poder invertir o utilizar el dinero para otras actividades que la gerencia pueda determinar en las reuniones a futuro.

<b>Año</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Rotación en días</b>
2021	360	97
	4	
2022	360	89
	4	
2023	360	81
	4	
2024	360	74
	5	
2025	360	68
	5	

*Cuadro 10.* Proyección de la rotación cuentas por pagar en días del 2021 al 2025

Para culminar con la presente propuesta se quiso mostrar en base a la proyección realizada en la tabla 13 y con los resultados antes mencionados de los tres objetivos, el cuadro 11 en el cual se muestra el proyectado del ratio de la razón absoluta del 2021 al 2025, en donde se puede apreciar que conforme al 4% de reducción en promedio de la rotación de las cuentas por cobrar y pagar y a los procedimientos y políticas de cobranza, la liquidez se incrementará un 25% en promedio, lo que significa que se tendrá liquidez suficiente para cumplir con los pagos a proveedores y otro tipo de pagos que pueda tener la empresa. Así mismo, en base a la liquidez que tenga la entidad la podrá utilizar para inversiones u otro tipo de actividades, según lo que determine gerencia en futuras reuniones.

Por otro lado, se prevé que a partir del 2021 la empresa tenga por cada sol de deuda 1.01 soles para cubrir sus obligaciones, llegando en el 2025 a tener 2.56 soles por cada sol de deuda.

<b>Año</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Razón absoluta</b>
2021	3,606,167	1.01
	3,563,586	
2022	4,749,328	1.37
	3,478,593	
2023	5,989,617	1.76
	3,402,088	
2024	7,331,890	2.20
	3,335,995	
2025	8,781,246	2.56
	3,436,375	

*Cuadro 11.* Proyección de la razón absoluta del 2021 al 2025

Con respecto a la figura 17 de los procedimientos y políticas de cobranza que hará posible la gestión de los cobros y el incremento de la liquidez, se muestran en el anexo 2. Dichos procedimientos serán de gran ayuda para la empresa distribuidora de medicamentos. Entre los principales procedimientos tenemos evaluar la cartera de clientes, revisar el historial de los clientes, evaluar la demora de pago, solicitar documentos vigentes, segmentar al cliente por capacidad de pago, entre otros.

Año 2021

# Procedimientos y Políticas de Cobranza



EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS

Figura 17. Procedimientos y políticas de cobranza

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión**

El documento de investigación tiene como título “Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021”, y para el cual se propusieron tres objetivos que nacen de la propuesta que permita dar solución al problema general.

Para la recopilación de la información necesaria que permita analizar el problema de la disminución de liquidez de la entidad, se consideró realizar por un lado junto con la ficha de registro documental, el análisis de los ratios de liquidez, el análisis vertical y horizontal de las cuentas por cobrar, caja y banco y el análisis de los ratios de gestión. Por otro lado, con la ayuda de la entrevista se tomó información esencial de las personas involucradas para consolidarlo con el análisis documental y así determinar las consecuencias que afectan la disminución del efectivo, tales como la falta de procedimientos y políticas de cobranza, así como procesos de aprobaciones que involucran ciertas áreas.

En base a los resultados proporcionados por el análisis de los ratios de liquidez se verificó que la empresa contaba con una liquidez corriente para el año 2018 de 1.15 soles por cada sol de deuda, mientras que para el año 2019 tenía 1.27 soles por cada sol de deuda, por lo cual, con dichos indicadores se evidenciaba que la empresa podía cubrir sus obligaciones regulares. Ahora bien, cuando se analizaron los ratios de la prueba ácida y la razón absoluta se obtuvo que, para el primer ratio la empresa en el 2018 tenía 0.71 soles por cada sol de deuda y para el año 2019 tenía 0.97 por cada sol de deuda, mientras que con respecto al segundo ratio la entidad en el año 2018 tenía 0.23 soles y en el año 2019 tenía solo 0.05 soles (estos dos últimos indicadores se encuentran por debajo del promedio aceptado que es 0.50). Con estos dos últimos ratios se verificó que la empresa no contaba con liquidez suficiente para cumplir con sus pagos corrientes a causa de la falta de procedimientos y políticas de cobranza.

La presente investigación concuerda con Duque y Macías (2018) porque en la investigación realizada a la empresa Globalolimp S.A. se evidenció que debido al aumento de ventas no se ha tenido un seguimiento adecuado y una actualización de los datos de todos los clientes. En otras palabras, la falta de seguimiento ha causado una difícil recuperación de la cartera. Por tal motivo la empresa Globalolimp S.A. debe contar con un manual de procedimientos que ayude con la mejora de las áreas involucradas en el seguimiento de las

ventas y cobranzas de estas, de tal manera que de una manera eficiente y continua se lleve a cabo la recuperación de la cartera y se incremente la liquidez para el cumplimiento de las actividades regulares.

De la misma forma coincide con Mera y Ordoñez (2017) porque se evidenció que la falta de liquidez se debe a la falta de seguimiento de los cobros. Por tal motivo concluyen que la entidad debe implementar procedimientos y políticas de cobros, de tal manera que la cobranza tenga un seguimiento y la liquidez vaya incrementándose y facilite cubrir los pagos a proveedores y gastos recurrentes.

Por otra parte, coincide con Mata y Arias (2018) porque se evidenció que la empresa no cuenta con un seguimiento adecuado de la cartera de clientes, lo que conlleva a que las cuentas por cobrar se acumulen y sean incobrables con el tiempo generando una carencia de liquidez. Por tal motivo, la empresa deberá crear procedimientos que ayuden a agilizar la cobranza pendiente, con la finalidad de que se pueda disponer de los recursos necesarios para cubrir sus operaciones en el corto plazo.

Del mismo modo concuerda con Zuñiga (2019) porque en la tesis elaborada a una empresa de maquinarias se constató que no existe una gestión oportuna de las cobranzas, por lo que la empresa cuenta con poca liquidez para las operaciones que regularmente realiza. Por ello, la empresa necesitaría realizar la reducción de las cuentas por cobrar, así como crear una política de cobranzas que genere el incremento de la liquidez.

Por otro lado, coincide con Perez (2018) porque en la tesis elaborada para una empresa de publicidad se evidenció que no existe una gestión de las cuentas por cobrar, lo cual dificulta medir con exactitud los ingresos de la entidad. Por ello, la entidad deberá implementar un manual de procedimientos, con la finalidad de una mejor rotación y sinceramiento de los cobros, de tal manera que se pueda saber cuánta liquidez tiene la entidad.

Por el contrario, no coincide con Santillán y Reyes (2017) porque en la investigación realizada a la compañía se determinó que si existe procedimientos y políticas necesarias para la recuperación de la cartera. Sin embargo, el personal de la entidad carece de los conocimientos para ejercer las funciones encomendadas por las áreas involucradas en el manejo de los ingresos de la entidad. Para ello, se plantea capacitar al personal con temas contables y financieros de tal manera que exista un control de la cartera y se pueda incrementar la liquidez.

En cambio, concuerda con Torres y Avelino (2017) porque se evidenció que la empresa no realiza una constante recuperación de los cobros, debido a una falta de procedimientos y políticas, lo que conllevaría a que las cuentas por cobrar sean incobrables con el paso del tiempo. Por tal motivo, deberá mejorar sus procedimientos de cobranza como políticas de créditos, actualización de datos de los clientes y el periodo de crédito a otorgar a cada consumidor, de tal manera que la liquidez de la empresa pueda rotar de manera correcta sin necesidad de estar inmovilizada por la falta de cobros.

Igualmente coincide con Filipes (2018) porque se evidenció que, realizando una planeación financiera a través de procedimientos y políticas, se pueda reducir las cuentas por cobrar y mejorar principalmente la liquidez. Además, se requiere mejorar políticas de ventas y mejoras en el área de marketing, puesto que las ventas se han reducido en el último periodo.

Dicho lo anterior coincide con Córdova (2019) porque en la tesis elaborada para la empresa industrial se evidenció que la compañía carece significativamente de liquidez, debido a una inadecuada gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar pendientes y pagos a corto plazo que impiden al efectivo incrementarse. Por otro lado, se detectó que la entidad no utiliza estrategias como capacitación al personal para que los mismos puedan contribuir con mejoras en la parte administrativa, de tal manera que se pueda ofrecer una información más confiable para la toma de decisiones.

Habría que decir también que concuerda con Ramos (2018) porque en la tesis elaborada para la empresa comercial se evidenció que existe una falta de gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar, por lo que se generaría una reducción de liquidez por la falta de ingresos. Por tal motivo se requiere implementar políticas y procedimientos con la finalidad de reducir la morosidad y la rotación de los cobros, así como también capacitaciones constantes o renovación del personal para el control de las evaluaciones de crédito y morosidad.

Por último, el presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad que pueda brindar una mejora en liquidez con ayuda de procesos, procedimientos y políticas de cobranza de tal manera que la entidad tenga liquidez para ser capaz de realizar sus actividades regulares.

## 4.2 Conclusiones

**Primera:** En base a los resultados obtenidos al desarrollar la presente investigación se concluye que la entidad carece de liquidez para cubrir sus obligaciones recurrentes debido a la falta de gestión de cobros y pagos. Por tal motivo en la presente investigación se diseñó la gestión de cobros y pagos de manera que ayude a generar una mejora en la liquidez de la entidad a fin de poder cubrir cualquier tipo de obligación corriente.

**Segunda:** En base a los resultados obtenidos se diagnosticó que la situación actual de la empresa evidenciaba un incremento en la partida cuentas por cobrar y cuentas por pagar debido a cobros y pagos pendientes del año 2019, lo cual perjudica principalmente la liquidez. Por un lado, tenemos los ingresos pendientes los cuales existe la posibilidad que se conviertan en incobrables, provocando una disminución desmesurada de la liquidez. Por otro lado tenemos los pagos pendientes que generan disminución de la liquidez y obstaculiza las actividades regulares de la entidad.

**Tercera:** Los factores que influyen en la disminución de liquidez de la entidad son principalmente dos. Por un lado, tenemos la ausencia del flujograma en donde se indique los procesos a realizar para la aprobación de pagos de los tributos, los cuales se realizan pasado la fecha señalada en el cronograma de SUNAT. Por otro lado, tenemos la falta de gestión de cobros y pagos, que es fundamental para llevar un seguimiento de los cobros y pagos pendientes pasados o actuales de clientes y proveedores.

### **4.3 Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a la entidad utilizar el diseño de gestión de cobros y pagos propuesto en la presente investigación, con el fin de realizar el seguimiento de las cobranzas y pagos pendientes de años pasados o actuales. Para ello con ayuda de los procedimientos y políticas de cobranza, se podrá actualizar los ingresos exigibles haciendo posible que la rotación de las cobranzas se mantenga mínima en el futuro y sirva para aumentar el efectivo que servirá a cubrir los pagos a terceros pendientes.

**Segunda:** En base a la situación actual de la empresa se recomienda gestionar los cobros y pagos. Para ello, deberá sincerar toda la información de los ingresos exigibles pendientes y utilizar procedimientos como el análisis del estado crediticio de los clientes, clasificar los clientes por tipo de riesgo crediticio, otorgar crédito según la capacidad, entre otros. Además, deberá actualizar la carpeta de clientes y hacer seguimiento en todo momento.

**Tercera:** Se recomienda a las áreas involucradas realizar los procesos que se requieran para aprobar los pagos de los tributos según los plazos otorgados por SUNAT. Por otro lado, gestionar los cobros y pagos haciendo un seguimiento minucioso, de tal manera que la rotación de las cuentas por cobrar y pagar se mantenga de manera reducida en el tiempo y pueda acrecentarse la liquidez de la entidad.

## REFERENCIAS

- Aching, C. (2005). *Guía rápida: ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Lima: Prociencia y Cultura S.A.
- Bastidas, R., & Castillo, P. (2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-8. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-empresa-nagpursa.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, tercera edición*. Bogotá: Pearson Educación.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.
- Chiavenato, & I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Churampi, A. (2019). Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Deloitte. (2016). *Mantente actualizado NIIF 9 Instrumentos Financieros Lo que hay que saber desde la perspectiva de las empresas no financieras*. Madrid: IFRS Centre of Excellence. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/auditoria/Deloitte-ES-Auditoria-niif9.pdf>
- Duque, A., & Macías, B. (2018). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-6. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/cuentas-empresa-globalolimpsa.html>
- Fabre, S., & Tenesaca, M. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-22. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hortigüela, A. (2011). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago*. España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Uv1AKp2SCLAC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+cobros+y+pagos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTmcaY7YzqAhW1IrkGHWXBDyIQ6AEIJjAA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20cobros%20y%20pagos&f=false>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Fundación Sypal.
- IASB. (2003). *Norma Internacional de Contabilidad 1 Presentación de Estados Financieros*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf)
- López, C. (2002). *Persona y Profesión Procedimientos y técnicas de selección y orientación*. Madrid: TEA Ediciones, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xP4-ZuF0OCUC&pg=PA205&dq=concepto+de+entrevista&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewic0tCCrIjqAhUdHrkGHZgJCyYQuwUwAHoECAEQBw#v=onepage&q=concepto%20de%20entrevista&f=false>
- Mata, A., & Arias, M. (2018). La gestión de cobranzas y el impacto en la liquidez y la rentabilidad en la compañía de seguros Generali Ecuador S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-8. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/cobranzas-compania-general.html>
- Mera, J., & Ordoñez, R. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Monge, C. (2018). Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa S.A., 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Norbert Wiener, Lima.

- Ordoñez, R., & Quimi, M. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-9. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html>
- Pampillón, F., De la Cuesta, M., & Ruza, C. (2012). *Introducción al Sistema Financiero*. Madrid: Edición digital. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MWavvrBg1coC&pg=PT12&dq=compromiso+de+pago&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzs\\_zt8p7qAhUSHbkGHY2XDDI4FBDoATAFegQIBRAC#v=onepage&q=compromiso%20de%20pago&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MWavvrBg1coC&pg=PT12&dq=compromiso+de+pago&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzs_zt8p7qAhUSHbkGHY2XDDI4FBDoATAFegQIBRAC#v=onepage&q=compromiso%20de%20pago&f=false)
- Rojas, N. (2019). Estrategias para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Román, J. (2018). *Estados Financieros Básicos*. México: Ediciones Fiscales ISEF S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=V2dNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estados+financieros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj28jppjanoAhUuLLkGHew5DrU4ChDoAQglMAA#v=onepage&q=estados%20financieros&f=false>
- Rubio Dominguez, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. Edición electrónica gratuita. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/255/indice.htm>
- Santillán, J., & Reyes, D. (2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora industrial agrícola S.A. IIASA. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-18. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-iiasa.html>
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LH4fWkr2Cs4C&pg=PA314&dq=estados+financieros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi04-Oc96joAhU1HbkGHXjwDCsQ6AEIWjAG#v=onepage&q&f=false>
- Torres, J., & Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adecar.html>
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera undécima edición*. México: Pearson Educación. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA254&dq=pol%C3%ADtica+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiE0oDw957qAhVjH7kGHVGkAa4Q6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=pol%C3%ADtica%20de%20cobranza&f=false>

Wild, J., Subramanyam, K., & Halsey, R. (2007). *Análisis de Estados Financieros*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/11/An%C3%A1lisis-de-estados-financieros-9na-Edici%C3%B3n-John-J.-Wild.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

**Título: Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.**

Problema general	Objetivo general	Categoría 1 problema: Liquidez		
		Sub categorías	Indicadores	
¿De qué manera mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021?	Diseñar una gestión de cobros y pagos que mejore la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.	Análisis financiero	1. Ratios de liquidez	
			2. Prueba ácida	
			3. Razón absoluta	
			4. Cuentas por cobrar	
		Compromiso de pago	5. Obligaciones a corto plazo	
			6. Aprobaciones de pago de tributos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2 solución		
¿Cómo mejorar las operaciones de cobros y pagos en una empresa distribuidora de medicamentos, 2021?	Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobros y pagos en una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.	1. Gestión de cobros y pagos		
		Categorías emergentes		
¿Cuáles son los factores que influyen en la disminución de la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021?	Determinar los factores que influyen en la disminución de la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.	1. Políticas de cobranza		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Mixto		Población: 30 colaboradores Muestra: 3 colaboradores Unidad informante: Jefe de Tesorería, Coordinador de Créditos y cobranzas, Asistente contable	Técnicas: Entrevista, análisis documental Instrumentos: guía de entrevista, ficha	Procedimiento: Aplicación de la guía de entrevista a los entrevistados, así como el uso de la ficha de registro documental para recabar la información financiera de la empresa

		de registro documental	Análisis de datos: Excel, Atlas.Ti
--	--	---------------------------	---------------------------------------

Año 2021

# Procedimientos y Políticas de Cobranza



EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS

## PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE COBRANZA

El presente documento está dirigido al área de créditos y cobranza, el personal de ventas y el personal de almacén, con la finalidad de hacer de propio conocimiento las modalidades de cobranza y evaluación de clientes, de tal manera que ninguna cuenta quede incobrible.

Como primer punto el área de créditos y cobranza evaluará la cartera de cliente y los posibles nuevos clientes que el personal de ventas brindará. Para lo cual el área de créditos y cobranza solicitará lo siguiente:

1. Verificar que el cliente tenga RUC de sociedad y no de persona natural.
2. Verificar que se encuentre activo en DIGEMID.
3. Verificar que la dirección del almacén sea real.
4. Solicitar vigencia de poder actualizado
5. Verificar el cliente en la central de riesgo.
6. Solicitar estados financieros de los últimos dos periodos.
7. Datos actualizados del cliente.

Como según punto el área de créditos y cobranza para otorgar crédito a la cartera de clientes realizará lo siguiente:

1. Historial crediticio con otro proveedores.
2. Evaluación de compra de productos farmacéuticos.
3. Evaluación de la demora de pago.
4. Segmentar al cliente por capacidad de pago.

Como tercer punto el personal de ventas ubicado en Lima y provincia deberá seguir las siguientes políticas de cobros:

1. Las ventas al contado deberán ser depositadas en la cuenta de la empresa por el mismo cliente el mismo día de la emisión de la factura, enviando foto del depósito donde se muestre el nombre del cliente, número de factura, fecha y monto total.
2. Esta prohibido que el personal de ventas reciba el dinero de las ventas al contado.
3. El personal de ventas es responsable de hacer seguimiento de las ventas al crédito, así como el encargado de créditos y cobranza.
4. Solicitar al área de créditos y cobranza la tabla actualizada de las ventas al crédito

5. Esta prohibido que el personal de ventas realice acuerdos con el cliente para disminuir el monto total de la factura por motivos de productos dañados de fábrica, rotos y otros.
6. Con respecto al punto anterior el cliente deberá enviar un correo después de haber verificado la mercadería recibida, para lo cual en el correo sustentará con imágenes de la mercadería dañada y la relación de los productos, de tal manera que atención al cliente realice el pedido de recojo de los productos para su evaluación por el químico farmacéutico de la empresa, quien determinará si se efectuará una nota de crédito o un cambio de producto.

Como cuarto punto el área de créditos y cobranza deberá realizar los siguientes procedimientos para el cobro:

1. Comunicar al cliente por correo de la emisión de su factura (contado o crédito).
2. Verificar el depósito de las ventas al contado en la cuenta corriente de la empresa y cruzar la información con el depósito del cliente.
3. Notificar al personal de almacén del pago de la factura al contado para el envío respectivo de la mercadería.
4. Enviar el detalle de las facturas pendientes por pagar a cada cliente y personal de ventas para su seguimiento.
5. Solicitar carta de compromiso de pago por facturas que superen el límite del crédito otorgado.
6. Visitar al cliente según la ocasión, en caso solicite una reevaluación de otorgamiento de crédito.
7. Tener siempre actualizada la información de la cartera de cliente.
8. Enviar cartas de deuda a los clientes cuando estos se atrasen en los pagos.
9. Del punto anterior, si no se tiene respuesta del cliente, registrarlo en la central de deudores.
10. En caso el producto no tenga rotación, el cliente deberá comunicarse 6 meses antes de la fecha de vencimiento del producto para el canje o nota de crédito respectivo según indique el químico farmacéutico. Dicho informe debe ser enviado al área de créditos y cobranza para realizar las modificaciones que ameriten en el monto total de la factura.

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo



#### Ficha de registro documental

<b>Título del documento:</b>	<b>Estado de situación financiera y estado de resultado comparativo</b>	
<b>Período o año:</b>	<b>2018-2019</b>	
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área de:</b>
Analizar los datos proporcionados por los documentos para verificar si la empresa distribuidora de medicamentos puede mejorar su liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	Los documentos revelan las partidas de los activos, pasivos, costos y gastos de la empresa en los periodos mencionados.	Corresponde al área de contabilidad

N°	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	INDICADORES	ANÁLISIS
1	Estado de Situación Financiera	Documento financiero que evidencia la situación financiera actual de un	Ratios de liquidez	<u>Liquidez corriente 2018</u> $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} =$ <u>Liquidez corriente 2019</u> $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} =$	

		determinado periodo.		<u>Prueba ácida 2018</u> $\frac{\textit{Activo liquido}}{\textit{Pasivo corriente}} =$	
				<u>Prueba ácida 2019</u> $\frac{\textit{Activo liquido}}{\textit{Pasivo corriente}} =$	
				<u>Razón absoluta 2018</u> $\frac{\textit{Efect. y Equi. de efect.}}{\textit{Pasivo corriente}} =$	
				<u>Razón absoluta 2019</u> $\frac{\textit{Efect. y Equi. de efect.}}{\textit{Pasivo corriente}} =$	
				<u>Capital de trabajo 2018</u> $\textit{Activo corriente} - \textit{Pasivo corriente} =$	
				<u>Capital de trabajo 2019</u> $\textit{Activo corriente} - \textit{Pasivo corriente} =$	
			Ratios de gestión	<u>Rotación cuentas por cobrar en veces 2018</u> $\frac{\textit{Ventas}}{\textit{Cuentas por cobrar}} =$	
				<u>Rotación cuentas por cobrar en veces 2019</u>	

				$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} =$	
				<u>Rotación cuentas por cobrar en días 2018</u> $\frac{360}{\text{Rotación en veces}} =$	
				<u>Rotación cuentas por cobrar en días 2019</u> $\frac{360}{\text{Rotación en veces}} =$	
				<u>Rotación cuentas por pagar en veces 2018</u> $\frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}} =$	
				<u>Rotación cuentas por pagar en veces 2019</u> $\frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}} =$	
				<u>Rotación cuentas por pagar en días 2018</u> $\frac{360}{\text{Rotación en veces}} =$	
				<u>Rotación cuentas por pagar en días 2019</u> $\frac{360}{\text{Rotación en veces}} =$	

2	Estado de Resultado	Reporte que evidencia los ingresos y los gastos de un determinado periodo de una empresa.	Análisis vertical 2018 - 2019	<u>Caja y bancos 2018</u> $\frac{\text{Caja y banco}}{\text{Activo total}} * 100 =$	
				<u>Caja y bancos 2019</u> $\frac{\text{Caja y banco}}{\text{Activo total}} * 100 =$	
				<u>Cuentas por cobrar 2018</u> $\frac{\text{Cuenta por cobrar}}{\text{Activo total}} * 100 =$	
				<u>Cuentas por cobrar 2019</u> $\frac{\text{Cuenta por cobrar}}{\text{Activo total}} * 100 =$	
			Análisis horizontal 2018 - 2019	<u>Caja y bancos</u> $\frac{\text{Caja y banco 2019} - \text{Caja y banco 2018}}{\text{Caja y banco 2018}} * 100 =$	
				<u>Cuentas por cobrar</u> $\frac{\text{Cxc 2019} - \text{Cxc 2018}}{\text{Cxc 2018}} * 100 =$	

Fecha.....Lugar.....

Estado de Situación Financiera					
ACTIVO		PASIVO			
Activo Corriente	<u>2019</u>	<u>2018</u>	Pasivo Corriente	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Caja y Bancos	190,860	469,898	Cuentas por Pagar Comerciales	3,285,259	1,888,288
Cuentas por Cobrar Comerciales	2,923,725	647,144	Otras cuentas por pagar	422,664	199,763
Otras Cuentas por Cobrar	473,372	362,526			
Gastos Pagados por Anticipado	6,817	5,300			
Existencias	1,098,395	908,294			
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>4,693,169</b>	<b>2,393,162</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>3,707,923</b>	<b>2,088,051</b>
Activo no Corriente			Pasivo no Corriente		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	1,653,021	1,524,124	Obligaciones Financieras-LP	1,298,645	1,498,577
Depreciación Acumulada	-105,860	-73,908	<b>Total Pasivo no Corriente</b>	<b>1,298,645</b>	<b>1,498,577</b>
Otros Activos		484,102	<b>Total Pasivo</b>	<b>5,006,568</b>	<b>3,586,628</b>
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>1,547,161</b>	<b>1,934,318</b>	<b>PATRIMONIO</b>		
			Capital	1,000	1,000
			Reserva Legal		
			Resultados Acumulados Positivos	739,752	487,914
			Resultados Acumulados Negativos		
			Resultado a Diciembre	493,010	251,838
			<b>Total Patrimonio</b>	<b>1,233,762</b>	<b>740,752</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>6,240,330</b>	<b>4,327,480</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>6,240,330</b>	<b>4,327,380</b>

Estado de Resultados		
	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Ventas Netas	11,626,628	7,028,184
Costo de Ventas	-9,754,438	-5,718,611
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1,872,190</b>	<b>1,309,573</b>
<b>Gastos Operacionales</b>		
Gastos Administrativos	-909,763	-547,574
Gastos de Ventas	-208,752	-296,299
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>753,675</b>	<b>465,700</b>
<b>Otros Ingresos-Gastos</b>		
Ingresos Financieros	0	408
Gastos Financieros	-54,436	-107,238
Otros Ingresos	66	1
<b>Utilidad Antes de Impto a la rta</b>	<b>699,305</b>	<b>358,871</b>
Impuesto a la Renta	-206,295	-107,033
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>493,010</b>	<b>251,838</b>

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo



Universidad  
Norbert Wiener

#### Entrevista

Concepto de entrevista	Kahn y Cannell (citado en López, 2002) “Nos referimos con el término entrevista a una forma especializada de interacción verbal, que se realiza con un propósito definido y que se centra en un área determinada de contenido, con la exclusión consiguiente de otros asuntos ajenos a la misma” (p.205)	
Entrevistados		
<b>Entrevistado (Entv.1)</b>	<b>Entrevistado (Entv.2)</b>	<b>Entrevistado (Entv.3)</b>
<b>Asistente contable</b>	<b>Jefe de tesorería</b>	<b>Coordinador de créditos y cobranzas</b>

#### Categoría problema:

Liquidez

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo afecta la rotación del personal del área contable en el registro de las operaciones diarias y las declaraciones mensuales?
2	¿Qué factores influyen a que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo?
3	¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para realizar los cálculos de los impuestos?
4	¿A qué se debe el incremento en sus cuentas por cobrar?
5	En el caso de contar con una política de cobros y pagos ¿Cómo ésta ayuda a contar con liquidez para afrontar obligaciones e inversiones?
6	¿Qué factores influyen en el retraso de declarar los impuestos y pagarlos?
7	¿Han contemplado realizar algún tipo de mejora para la empresa?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

**Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)**



**Ficha de registro documental**

<b>Título del documento:</b>	<b>Estado de situación financiera y estado de resultado comparativo</b>	
<b>Período o año:</b>	<b>2018-2019</b>	
<b>Objetivo del documento:</b>	<b>Descripción del documento:</b>	<b>El documento responde al área de:</b>
Analizar los datos proporcionados por los documentos para verificar si la empresa distribuidora de medicamentos puede mejorar su liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	Los documentos revelan las partidas de los activos, pasivos, costos y gastos de la empresa en los periodos mencionados.	Corresponde al área de contabilidad

N°	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	INDICADORES	ANÁLISIS
1	Estado de Situación Financiera	Documento financiero que evidencia la situación financiera actual de un	Ratios de liquidez	$\frac{\text{Liquidez corriente 2018}}{2,088,051} = 1.15$ $\frac{\text{Liquidez corriente 2019}}{3,707,923} = 1.27$	La empresa por cada sol de deuda tiene en el 2018 1.15 soles, mientras que en el 2019 tiene 1.27 soles. Por lo tanto, la empresa puede cubrir sus obligaciones y existe la relación de uno a uno.

		determinado periodo.	<u>Prueba ácida 2018</u> $\frac{1,479,568}{2,088,051} = 0.71$ <u>Prueba ácida 2019</u> $\frac{3,587,957}{3,707,923} = 0.97$	La empresa por cada sol de deuda tiene en el 2018 0.71 soles, mientras que en el 2019 tiene 0.97 soles. Por lo tanto, la empresa no puede cubrir sus obligaciones con su efectivo líquido y no existe relación uno a uno.
			<u>Razón absoluta 2018</u> $\frac{469,898}{2,088,051} = 0.23$ <u>Razón absoluta 2019</u> $\frac{190,860}{3,707,923} = 0.05$	La empresa por cada sol de deuda en el 2018 tiene 0.23 soles, mientras que en el 2019 tiene 0.05 soles. Por lo tanto, la empresa no puede cubrir sus obligaciones con su liquidez debido a que se encuentra por debajo de los 0.50 y por debajo del sol.
			<u>Capital de trabajo 2018</u> $2,393,162 - 2,088,051 = 305,111$ <u>Capital de trabajo 2019</u> $4,693,169 - 3,707,923 = 985,246$	La empresa tiene como capital de trabajo para el 2018 S/ 305,111 soles, mientras en el 2019 tiene S/ 985,246 soles, lo cual significa que tiene la capacidad de seguir sus actividades corrientes.
		Ratios de gestión	<u>Rotación cuentas por cobrar en veces 2018</u> $\frac{7,028,184}{647,144} = 11$	La empresa tiene como rotación en veces para el año 2018 el indicador 11 veces, mientras para el 2019 tiene 4 veces. Esto significa que de un año a otro la rotación de las cuentas por cobrar

			<u>Rotación cuentas por cobrar en veces</u> <u>2019</u> $\frac{11,626,628}{2,923,725} = 4$	disminuyo a causa de la falta de seguimiento de los cobros.
			<u>Rotación cuentas por cobrar en días</u> <u>2018</u> $\frac{360}{11} = 33$	La empresa para el año 2018 su rotación de cobros es de 33 días, mientras que para el año 2019 es de 91 días. Esto se debe al incremento de las ventas y la falta de seguimiento de los cobros.
			<u>Rotación cuentas por cobrar en días</u> <u>2019</u> $\frac{360}{4} = 91$	
			<u>Rotación cuentas por pagar en veces</u> <u>2018</u> $\frac{5,718,611}{1,888,288} = 3$	La empresa para el año 2018 tiene la rotación de pagos en 3 veces, mientras para el 2019 es de 3 veces. Esto significa que los pagos se mantuvieron algo constantes a pesar del incremento de las ventas.
			<u>Rotación cuentas por pagar en veces</u> <u>2019</u> $\frac{9,754,438}{3,285,259} = 3$	
			<u>Rotación cuentas por pagar en días</u> <u>2018</u> $\frac{360}{3} = 119$	La empresa para el año 2018 su rotación de pagos es de 119 días, mientras para el 2019 su rotación es de 121 días. Esto se debe al aumento de las ventas que aumentaron las compras y también a la falta de cobro.
			<u>Rotación cuentas por pagar en días</u> <u>2019</u>	

				$\frac{360}{3} = 121$	
2	Estado de Resultado	Reporte que evidencia los ingresos y los gastos de un determinado periodo de una empresa.	Análisis vertical 2018 - 2019	<u>Caja y bancos 2018</u> $\frac{469,898}{4,327,480} * 100 = 11\%$	La partida caja y bancos para el 2018 representaba el 11% del activo total, mientras que para el 2019 representaba el 3%. Esto se debe a la falta de seguimiento de cobros y al otorgamiento de créditos sin revisión previa.
				<u>Caja y bancos 2019</u> $\frac{190,860}{6,240,330} * 100 = 3\%$	
			Análisis horizontal 2018 - 2019	<u>Cuentas por cobrar 2018</u> $\frac{647,144}{4,327,480} * 100 = 15\%$	La partida cuentas por cobrar en el año 2018 representaba el 15% del activo total, mientras para el 2019 representaba el 47%. Esto se debe a la falta de procedimientos de cobranzas y al aumento de las ventas en ese año.
				<u>Cuentas por cobrar 2019</u> $\frac{2,923,725}{6,240,330} * 100 = 47\%$	
				<u>Caja y bancos</u> $\frac{190,860 - 469,898}{469,898} * 100 = -59\%$	La partida caja y banco del 2018 al 2019 disminuyó un -59% debido a la falta de cobranza.
				<u>Cuentas por cobrar</u> $\frac{2,923,725 - 647,144}{647,144} * 100 = 352\%$	La partida cuentas por cobrar del 2018 al 2019 aumentó en un 352% debido al incremento de las ventas de ese año y a la falta de cobros del mismo año y otros.

Fecha:.....Lugar:.....

## Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Contable
Nombres y apellidos	Luis Díaz Garrido
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	28/04/2020
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo afecta la rotación del personal del área contable en el registro de las operaciones diarias y las declaraciones mensuales?
2	¿Qué factores influyen a que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo?
3	¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para realizar los cálculos de los impuestos?
4	¿A qué se debe el incremento en sus cuentas por cobrar?
5	En el caso de contar con una política de cobros y pagos ¿Cómo ésta ayuda a contar con liquidez para afrontar obligaciones e inversiones?
6	¿Qué factores influyen en el retraso de declarar los impuestos y pagarlos?
7	¿Han contemplado realizar algún tipo de mejora para la empresa?

Observaciones

.....
.....
.....

**Entrevistado1 (Entv.1)**

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo afecta la rotación del personal del área contable en el registro de las operaciones diarias y las declaraciones mensuales?	Influye de manera positiva, ya que se tiene al personal capacitado para poder hacer frente a cualquier puesto del área y a su vez, permite poder tener un reemplazo cuando un trabajador se retire o se vaya de vacaciones, evitando problemas a la hora de cambio de personal.
2	¿Qué factores influyen a que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo?	Influye la falta de cobros en su momento no se ha efectuado y evidentemente el no tener liquidez inmediata, evita que se pueda pagar deudas tales como a proveedores, personal e impuestos.
3	¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para realizar los cálculos de los impuestos?	El personal si se encuentra capacitado para realizar el registro de cuentas y el posterior cálculo de impuestos.
4	¿A qué se debe el incremento en sus cuentas por cobrar?	Se debe a la ineficiente política de cobranza que tiene la empresa, puesto que hasta el momento no se ha establecido procedimientos adecuados conforme la empresa ha ido incrementando sus ventas.
5	En el caso de contar con una política de cobros y pagos ¿Cómo ésta ayuda a contar con liquidez para afrontar obligaciones e inversiones?	Pudiendo tener una cobranza eficiente, nos permite tener fortaleza para honrar deudas, tanto con proveedores, colaboradores y con el fisco. Asimismo, tener una empresa más sana y confiable para obtener préstamos y mejores opciones a la hora de negociar con clientes.
6	¿Qué factores influyen en el retraso de declarar los impuestos y pagarlos?	Esto es debido a la declaración inoportuna de las facturas emitidas a clientes, motivo por el cual se debió realizar rectificaciones ya que había mayores impuestos por pagar.
7	¿Han contemplado realizar algún tipo de mejora para la empresa?	Se tiene planificado el sincerar la contabilidad y luego de coordinar con el gerente, obtener un programa de reprogramación con SUNAT, para poder cancelar las multas.

## Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de tesorería
Nombres y apellidos	Roberto San Romualdo
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	28/04/2020
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo afecta la rotación del personal del área contable en el registro de las operaciones diarias y las declaraciones mensuales?
2	¿Qué factores influyen a que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo?
3	¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para realizar los cálculos de los impuestos?
4	¿A qué se debe el incremento en sus cuentas por cobrar?
5	En el caso de contar con una política de cobros y pagos ¿Cómo ésta ayuda a contar con liquidez para afrontar obligaciones e inversiones?
6	¿Qué factores influyen en el retraso de declarar los impuestos y pagarlos?
7	¿Han contemplado realizar algún tipo de mejora para la empresa?

Observaciones

..... ..... .....
-------------------------

**Entrevistado2 (Entv.2)**

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo afecta la rotación del personal del área contable en el registro de las operaciones diarias y las declaraciones mensuales?	La alta rotación dentro de la empresa tiene un gran impacto en la gestión de recursos y actividades diarias ya que lo que se busca es que el personal que queda este totalmente calificado para el área a desempeñar, mientras que en las declaraciones mensuales sobrepone que resta liquidez a la empresa debido a las constantes liquidaciones entregadas y pagadas al personal, mayor o menor pago de impuestos por PLAME dependiendo con cuanto personal queda en la empresa en ese mes.
2	¿Qué factores influyen a que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo?	Uno de los factores que influyen son la rotación del personal, el exceso de stock de la mercadería y si bien es cierto tenemos menos cuentas por cobrar que por pagar si se mejoraran las políticas de cobranza tendríamos más liquidez
3	¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para realizar los cálculos de los impuestos?	El personal contable cuenta con un servicio óptimo, en la cual al Gerente se le indican las recomendaciones que se debe tomar en cuenta y los plazos establecidos, pese a ello se ha tenido embargos, cobranzas coactivas por la falta de Gestión de sus recursos al Gerente
4	¿A qué se debe el incremento en sus cuentas por cobrar?	Se debe a la mala política de cobros que la empresa no ha regularizado, debido a la constante rotación del personal del área. Por ende, se pretende trabajar con nuevas formas de cobros agrupando a los clientes por secciones o tipos de riesgo. Por otro lado, se piensa trabajar con los bancos para realizar factoring y así obtener liquidez.
5	En el caso de contar con una política de cobros y pagos ¿Cómo ésta ayuda a contar con liquidez para afrontar obligaciones e inversiones?	Si se tuviera una buena Gestión en las políticas de cobro, se podría contar con la liquidez necesaria, no solo en cobros también en el manejo del Stock ya que existe mercadería como así decirlo dormida y que puede llegar a considerarse como merma.
6	¿Qué factores influyen en el retraso de declarar los impuestos y pagarlos?	Principalmente es la poca disponibilidad de liquidez lo que conlleva a la demora de las declaraciones y pagos oportunos. En los casos de escasas de dinero se procedió al fraccionamiento para la postergación de los pagos. Sin embargo, los fraccionamientos terminaron vencidos.
7	¿Han contemplado realizar algún tipo de mejora para la empresa?	Se pretende proponer a la gerencia un planeamiento tributario y una mejora en la política de cobros para que la empresa no se vea perjudicada. De esta manera la empresa podría regularizar y sincerar su contabilidad, así como también poder obtener liquidez y cubrir sus obligaciones en el corto plazo.

## Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinador de créditos y cobranzas
Nombres y apellidos	Raúl Cachique
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	28/04/2020
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo afecta la rotación del personal del área contable en el registro de las operaciones diarias y las declaraciones mensuales?
2	¿Qué factores influyen a que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo?
3	¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para realizar los cálculos de los impuestos?
4	¿A qué se debe el incremento en sus cuentas por cobrar?
5	En el caso de contar con una política de cobros y pagos ¿Cómo ésta ayuda a contar con liquidez para afrontar obligaciones e inversiones?
6	¿Qué factores influyen en el retraso de declarar los impuestos y pagarlos?
7	¿Han contemplado realizar algún tipo de mejora para la empresa?

Observaciones

.....
.....
.....

### Entrevistado3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo afecta la rotación del personal del área contable en el registro de las operaciones diarias y las declaraciones mensuales?	La rotación alta del personal afecta de manera significativa el tema de la declaración oportuna de impuestos, ya que no solo hay que explicar e invertir tiempo en llenar de conocimientos a la persona nueva que ingresa a trabajar, sino también explicarle cómo funciona el giro del negocio de la empresa. Entonces, la inversión de ese tiempo podría generar un retraso tanto en las declaraciones de impuestos mensuales, como la declaración de impuesto anual dependiendo de la fecha en la que el personal ingresa a trabajar en la empresa.
2	¿Qué factores influyen a que la empresa no cuente con liquidez en el corto plazo?	Los factores que influyen básicamente son las cuentas por cobrar, si las cuentas por cobrar tienen un importe significativo dentro de todos el estado de situación financiera, significa que por la parte del estado de resultado los ingresos se mantienen de manera correcta, la venta incurre en un crédito que se da al cliente, por ende no se verá reflejado como un ingreso en liquidez sino como una cuenta por cobrar pendiente, lo cual generaría una disminución de liquidez a corto plazo con la cual no se podría cubrir las obligaciones simples como el pago a personal, pagos de cuentas por pagar comerciales, incluso los tributos.
3	¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para realizar los cálculos de los impuestos?	Al personal se le capacita, pero la alta rotación del personal genera vacíos dentro del conocimiento que pueda tener el personal nuevo con respecto al giro del negocio que se desempeña en la empresa. No necesariamente significa que no cuentan con conocimientos técnicos, definitivamente los tienen, pero la capacitación que se brinda no se aprovecha realmente dentro de la compañía porque existe una alta rotación del personal.
4	¿A qué se debe el incremento en sus cuentas por cobrar?	Las políticas de cobros no están correctamente establecidas, debemos tener en cuenta que la empresa no es muy grande y en el caso que nos centremos en las normas internacionales de información financiera como la NIIF 9 que habla sobre los instrumentos financieros, se debería actuar con la segregación por tipo de riesgo de los clientes. Antes veíamos el tema de tener una política de cobros estándar para todos los clientes a 30, 60, 90 y 120 días. En este caso las normas van cambiando con la finalidad de poder generar una información mucho más confiable y mucho más razonable para la toma de decisiones. Por eso es por lo que, aun cuando no sea una empresa que requiera obligatoriamente la

		aplicación de las NIC y las NIIF se podría basar en el modelo de la NIIF 9 con la finalidad que se pueda segregar a través del riesgo.
5	En el caso de contar con una política de cobros y pagos ¿Cómo ésta ayuda a contar con liquidez para afrontar obligaciones e inversiones?	Se podría mantener el equilibrio de todo el dinero que ingrese y así poder cubrir todas las obligaciones que se tienen en un futuro. El tener una política de cobros y pagos es parte de un planeamiento financiero con la finalidad de poder cubrir las obligaciones con los activos que se tiene. Entonces si no se tiene una buena política de cobros no se podría hacer frente a las obligaciones, por ende no tenemos liquidez, no podemos invertir, no podemos generar nuevos activos, vamos a necesitar siempre de tener que recurrir a una entidad financiera para que nos pueda dar un apalancamiento y poder hacer lo que necesitamos, pero esa adquisición de los activos van a ser a un costo mayor tomando en cuenta el tema del interés que se tiene que pagar al banco, tomando en cuenta el valor en el tiempo y el valor presente de cada una de las cuotas que vas a dar. Entonces en global se sabe que en tener un apalancamiento es mucho más costoso a realizar una planificación financiera correcta y tener la capacidad de cubrir las obligaciones, o una inversión, contratar más personal o adquirir más mercadería.
6	¿Qué factores influyen en el retraso de declarar los impuestos y pagarlos?	Lo que define la declaración y el pago oportuno es lo que mencionaba en el punto 1, es decir, la capacidad técnica que tiene el personal para poder hacerlo a tiempo. Sin embargo, el retraso pueda deberse al tener una gran cantidad de personal que viene rotando dentro del área, la información no es tan amigable, no está ordenada y por ende surge el retraso a ordenar la información, procesarla, reprocesarla, cuadrarla y recién declararla. Ahora en cuanto al pago de los impuestos, depende mucho de la liquidez que se pueda tener en ese momento para poder hacer frente a la obligación de tener que pagar un impuesto a la SUNAT. Entonces, si en el momento que se hace la declaración se tiene la liquidez suficiente para poder hacer el pago, se hace, de lo contrario se ve la forma de pagar lo más antes posible sabiendo las multas que SUNAT impone. Pero en realidad como comentaba, todo depende de un planeamiento tributario y financiero que en esta empresa no se ha realizado por el momento.
7	¿Han contemplado realizar algún tipo de mejora para la empresa?	Está dentro de los planes a corto plazo realizar un planeamiento no solo tributario sino financiero, ya que van de la mano, para conseguir que la información sea confiable y razonable tanto para la

		toma de decisiones por parte de la gerencia, de usuarios externos, de personas que quieran invertir, así como también poder cumplir con la parte tributaria y evitar así tener multas y embargos por SUNAT por infracciones o demoras en declaraciones. Esta en los planes de la empresa poder generar un planeamiento tributario y financiero.
--	--	---

## Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

The screenshot displays the ATLAS.ti software interface. On the left, a blue sidebar contains the logo 'ATLAS.ti' and the section title 'Recientes'. Below this, two project entries are listed: 'Resultado cualitativo Cruz Luis' and 'Resultado mixto Cruz Luis'. At the bottom of the sidebar, the word 'Opciones' is visible. The main workspace features a search bar with the placeholder text 'Buscar' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a checked checkbox labeled 'Mostrar todos los proyectos'. The workspace is divided into two rows of project thumbnails. The top row contains two icons: one for 'Crear un proyecto nuevo' (a folder with a plus sign) and one for 'Importar proyecto' (a folder with an import arrow). The bottom row contains two thumbnails of project reports: 'Resultado cualitativo Cruz Luis' and 'Resultado mixto Cruz Luis'. The interface includes standard window controls (minimize, maximize, close) in the top right corner and a vertical scrollbar on the right side.

## Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Gestión de cobros y pagos para mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021

**Nombre de la propuesta:** Gestión de cobros y pagos

Yo, Irma Milagros Carhuacho Mendoza identificado con DNI Nro 40460914 Especialista en Administración e Investigación Actualmente laboro en Univ. Wiener Ubicado en Lince, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	*		*		*			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	*		*		*			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	*		*		*			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	*		*		*			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	*		*		*			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	*		*		*			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	*		*		*			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	*		*		*			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	*		*		*			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	*		*		*			

Y después de la revisión opino que:

1. ....
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

## Anexo 9: Matrices de trabajo

### Matriz problema

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Cuentas por cobrar	La Cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril es una fuente muy importante en la economía, dado que ofrece a la población la rapidez de acceder a ahorros con buenas tasas y créditos con tasas mucho más bajas, en comparación a los bancos. Sin embargo, existen problemas en el seguimiento de la cartera de socios vencida, perjudicando directamente la liquidez de la cooperativa.	Internacional
	<b>Título del informe</b>		La Cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril es una fuente muy importante en la economía, dado que ofrece a la población la rapidez de acceder a ahorros con buenas tasas y créditos con tasas mucho más bajas, en comparación a los bancos. Sin embargo, existen problemas en el seguimiento de la cartera de socios vencida, perjudicando directamente la liquidez de la cooperativa. (Fabre y Tenesaca, 2018).
	Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez		
	<b>Referencia</b>		
	Fabre, S.; Tenesaca, M. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , (enero 2018). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	La compañía Wurth Ecuador S.A. no cuenta con los recursos necesarios que ayuden en la gestión operativa de la parte contable y financiera, de tal manera que, la información que se genere no es confiable para la toma de decisiones de la gerencia. Asimismo, con la duplicidad de la información que otorgan las áreas, se lleva una inadecuada gestión de las cobranzas, que ocasiona un mal manejo de la liquidez de la empresa. Asimismo, con la duplicidad de la información que otorgan las áreas, se lleva una inadecuada gestión de las cobranzas, que ocasiona un mal manejo de la liquidez de la empresa. Por otro lado, La empresa Nagpur S.A. no cuenta con una segregación de sus clientes por tipo de riesgo y un límite en el crédito
	Gestión financiera	La compañía Wurth Ecuador S.A. no cuenta con los recursos necesarios que ayuden en la gestión operativa de la parte contable y financiera, de tal manera que, la información que se genere no es confiable para la toma de decisiones de la gerencia. Asimismo, con la duplicidad de la información que otorgan las áreas, se lleva una inadecuada gestión de las cobranzas, que ocasiona un mal manejo de la liquidez de la empresa.	
	<b>Título del informe</b>		
	Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A.		
<b>Referencia</b>			
Ordoñez, R.; Quimi, M. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía Wurth Ecuador S.A., <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , (noviembre 2017). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.			
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Cuentas por cobrar	La empresa Nagpur S.A. no cuenta con una segregación de sus clientes por tipo de riesgo y un límite en el crédito mismo, por lo		
<b>Título del informe</b>			

	Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.	que, los créditos otorgados a los clientes no son gestionados en su totalidad, de tal manera que a lo largo de los años la liquidez ha sido afectada ocasionando que no pueda cubrir completamente sus obligaciones a corto plazo.	mismo, por lo que, los créditos otorgados a los clientes no son gestionados en su totalidad, de tal manera que a lo largo de los años la liquidez ha sido afectada ocasionando que no pueda cubrir completamente sus obligaciones a corto plazo. (Ordoñez y Quimi, 2017; Bastidas y Castillo, 2017).
	<b>Referencia</b>		
	Bastidas, R.; Castillo, P. (2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A., <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , (noviembre 2019). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.		
Problema de investigación a nivel nacional	<b>Informe nacional #1</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	Liquidez	Las empresas de servicios ubicadas en el cercado de Lima no cuentan con un sistema de gestión de cobranzas, de tal manera que no existe una evaluación del cliente, un control ni seguimiento a las cuentas por cobrar, ocasionando que la liquidez de la empresa disminuya y no cuenta con la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo.	Nacional
	<b>Título del informe</b>		Las empresas de servicios ubicadas en el cercado de Lima no cuentan con un sistema de gestión de cobranzas, de tal manera que no existe una evaluación del cliente, un control ni seguimiento a las cuentas por cobrar, ocasionando que la liquidez de la empresa disminuya y no cuenta con la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo. (Churampi, 2017).
	Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019		
	<b>Referencia</b>		
	Churampi, A. (2019). <i>Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019</i> . Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.		La empresa Insumos Químicos Alfa SAC no cuenta con políticas y procedimientos que ayuden al seguimiento de la cartera vencida de los clientes, ocasionando que, la liquidez se vea afectada y no se pueda cubrir las obligaciones corrientes e inversiones o compras que pueda realizar la empresa. Asimismo, La empresa de transporte de carga no cuenta con una gestión adecuada para el proceso de cobranza y la evaluación respectiva de los clientes. Además, no existe un correcto análisis
	<b>Informe nacional #2</b>	<b>Esencia del problema</b>	
	Gestión de cobranzas	La empresa Insumos Químicos Alfa SAC no cuenta con políticas y procedimientos que ayuden al seguimiento de la cartera vencida de los clientes, ocasionando que, la liquidez se vea afectada y no se pueda cubrir las obligaciones corrientes e inversiones o compras que pueda realizar la empresa.	
	<b>Título del informe</b>		
	Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018		
<b>Referencia</b>			
Monge, C. (2018). <i>Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018</i> . Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.			
<b>Informe nacional #3</b>	<b>Esencia del problema</b>		
Estrategias financieras			

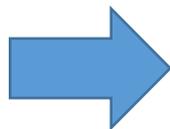
	<b>Título del informe</b>	La empresa de transporte de carga no cuenta con una gestión adecuada para el proceso de cobranza y la evaluación respectiva de los clientes. Además, no existe un correcto análisis financiero por parte del área encargada, lo que ocasiona una información poco confiable para la gerencia y una liquidez reducida que no cubre los pasivos a corto plazo.	financiero por parte del área encargada, lo que ocasiona una información poco confiable para la gerencia y una liquidez reducida que no cubre los pasivos a corto plazo. (Monge, 2018; Rojas, 2019)
	Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018		
	<b>Referencia</b>		
Rojas, N. (2019). <i>Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018</i> . Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.			

<b>Causa</b>	<b>Sub causa</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>Consolidación parcial del problema</b>	<b>Consolidación del problema Local</b>
C1. Personal	Falta de especificaciones en las funciones del personal	El personal realiza funciones de una a más áreas.		Consolidamos la idea final, basado en las causas e identificamos que el personal, además, de realizar sus funciones, se encarga de funciones de otras áreas generando de esta manera una duplicidad de procesos y un retraso en la entrega de la información. Además, la falta de comunicación entre las áreas hace imposible la entrega de información confiable para la toma de decisiones. Por otro lado, la falta de procedimientos para el pago de las obligaciones, la falta de una auditoría interna y la falta de procesos de
		Demora en los plazos para declarar los impuestos y para los pagos correspondientes		
	Falta de comunicación	Falta de comunicación entre las áreas involucradas.		
C2. Equipos	Falta de un sistema integrado	Doble elaboración de los registros contables		
		Rectificaciones de los registros, así como de los cálculos.		
C3. Procesos	Falta de orden lógico en el procedimiento de pagos	Falta de seguimiento del pago de las obligaciones.		
		Desconocimiento de la normativa vigente.		
	Falta de auditoría interna	Falta de seguimiento al correcto registro de las operaciones.		

		Estados financieros no sincerados.		cobranza genera la falta de un sistema de gestión que mejore los procesos de evaluación de los clientes según el tipo de riesgo, así como mejorar el otorgamiento y seguimiento del crédito, dado que, son importantes para que el incremento de la liquidez y el cumplimiento las deudas a corto plazo. Por último, no existe un sinceramiento de las funciones que cada área deba realizar, debido a que la gerencia no delega los responsables que son importantes para la mejora de la liquidez y el bienestar de la empresa.
	Falta de procesos de cobranzas	.Disminución de la liquidez a corto plazo.		
		.Nos existe una evaluación previa del cliente por el tipo de riesgo, ni un plazo para el cobro de las ventas.		
C4. Gerencia	Falta de estructura organizacional	2. Áreas con funciones que pertenecen a otras áreas 3.No existe decisión por parte de gerencia a delegar responsables para procesos de mejora en la empresa.		

### Matriz objetivo y justificación

Formulación del problema	Objetivo general
<b>¿De qué manera podemos mejorar la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021?</b>	Diseñar una gestión de cobros y pagos que mejore la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.
	<b>Objetivos específicos</b>
	<b>Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobros y pagos en una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.</b> <b>Determinar los factores que influyen en la disminución de la liquidez de una empresa distribuidora de medicamentos, 2021.</b>



<b>Justificación teórica</b>		
<b>Cuestiones</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Redacción final</b>
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p>Para sustentar la investigación aplicaremos cinco teorías. La teoría clásica nos habla de lo importante que es la estructura de las organizaciones y las tareas que realiza el personal, ya que, de ello dependerá el incremento en la productividad. La teoría de las relaciones humanas nos menciona la importancia del comportamiento del trabajador en los grupos o áreas de trabajo y de cómo las necesidades humanas están ligadas muchas veces a la productividad del trabajador. La teoría de la decisión tributaria nos habla de la normatividad que se emplea para indicar la decisión real que se debe tomar ante una imposición tributaria. La teoría de sistemas describe como poder mejorar la estructura organizacional de la entidad en base a mejoras en la armonía de los trabajadores de las áreas, de tal manera que se pueda trabajar en equipo y dar incremento en la productividad en beneficio de la entidad. Por último, tenemos la teoría de la disuasión que nos habla de cómo la administración tributaria con ayuda de las normas hace posible que el contribuyente tenga mayor facilidad y simplifique el trámite del cumplimiento fiscal.</p>	<p>Para sustentar la investigación aplicaremos cinco teorías. La teoría clásica nos habla de lo importante que es la estructura de las organizaciones y las tareas que realiza el personal, ya que, de ello dependerá el incremento en la productividad. La teoría de las relaciones humanas nos menciona la importancia del comportamiento del trabajador en los grupos o áreas de trabajo y de cómo las necesidades humanas están ligadas muchas veces a la productividad del trabajador. La teoría de la decisión tributaria nos habla de la normatividad que se emplea para indicar la decisión real que se debe tomar ante una imposición tributaria. La teoría de sistemas describe como poder mejorar la estructura organizacional de la entidad en base a mejoras en la armonía de los trabajadores de las áreas, de tal manera que se pueda trabajar en equipo y dar incremento en la productividad en beneficio de la entidad. Por último, tenemos la teoría de la disuasión que nos habla de cómo la administración tributaria con ayuda de las normas hace posible que el contribuyente tenga mayor facilidad y simplifique el trámite del cumplimiento fiscal.</p>
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	<p>Estas cinco teorías aportaran sin duda alguna de manera positiva para que la empresa pueda mejorar sin duda alguna los procesos actuales que tiene, y también pueda implementar nuevos procesos los cuales ayuden al incremento de la liquidez que es un punto factible para el seguimiento de las actividades operativas de la entidad.</p>	<p>Ahora bien, Estas cinco teorías aportaran sin duda alguna de manera positiva para que la empresa pueda mejorar sin duda alguna los procesos actuales que</p>

		tiene, y también pueda implementar nuevos procesos los cuales ayuden al incremento de la liquidez que es un punto factible para el seguimiento de las actividades operativas de la entidad.
<b>Justificación práctica</b>		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	El presente trabajo ayudará a implementar procesos que mejoren los procedimientos de cobranzas, de tal manera que la liquidez que la empresa refleje un incremento constante.	El presente trabajo ayudará a implementar procesos que mejoren los procedimientos de cobranzas, de tal manera que la liquidez de la empresa refleje un incremento constante.
¿Qué espera con la investigación?	Mejorar la liquidez a corto, mediano y largo plazo.	
<b>Justificación metodológica</b>		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Porque mediante la información obtenida se podrá verificar porque causas disminuye de liquidez en el último periodo.	Se realizará un amplio diagnóstico de la información recolectada para determinar los factores que ocasionan la disminución de la liquidez en la empresa. Además, con la mejora de procedimientos de cobranzas y pagos se busca proponer un proyectado del estado de situación financiera para verificar que la rotación de cobranzas sea constante con el tiempo.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Ayudará a desarrollar procedimientos que mejoren la rotación de las cobranzas, de tal manera que la liquidez de la empresa se incremente. Para lo cual, se generará un proyectado del estado de situación financiera para verificar que la rotación de cobranzas sea constante con el tiempo.	

Matriz teorías

Teoría 1: Teoría Clásica de la administración						
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)	
Henri Fayol	2002	Fayol (citado en Chiavenato, 2002), señaló que “La idea de la teoría clásica de la administración era estandarizar y proporcionar normas genéricas y de aplicación, como modelo para afrontar los temas administrativos.” (p.42)	La teoría clásica de la administración se basa principalmente en la estructura organizacional de la empresa, y de cómo esta garantiza la jerarquía y el ordenamiento de las funciones por cada área o departamento. Con esta teoría se busca una mayor eficiencia en las áreas que intervienen en el proceso organizacional de la empresa.	Esta teoría será aplicada, para ejecutar las funciones de manera eficiente en cada área involucrada. De esta manera, se cumple con la estructura organizacional de la empresa, dejando claro la autoridad que tiene la gerencia en delegar funciones a las áreas para luego centralizar las ideas de todos en la toma de decisiones.	La teoría clásica de la administración indica dos puntos importantes que deben ser realizados en cualquier empresa. La primera da énfasis a la estructura organizacional que debe tener la empresa, es decir, prevalece la jerarquía y la delegación de funciones a cada área involucrada; la segunda da énfasis a las tareas que ejecuta el empleado, pues, realizando los controles y la preparación adecuada se podrá aumentar de manera eficiente la productividad y a su vez se podrá dar mayor incentivo al trabajador (Chiavenato, 2002).	
<b>Referencia:</b>		Chiavenato, I. (2002). <i>Administración en los nuevos tiempos</i> . Mc Graw Hill.				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)		
Frederick W. Taylor	2002	Taylor (citado en Chiavenato, 2002), indicó que “La esencia de la administración científica es determinar el método de trabajo, es decir, la única	La administración científica se basa en las tareas que realiza el trabajador en el área de trabajo. Con esta teoría se busca planificar, preparar y controlar al	Esta teoría será aplicada, para regular las tareas que cada trabajador realiza en la empresa. De esta manera, se podrán acortar los tiempos y eliminar funciones dobles		

		manera correcta (the best way) de ejecutar un trabajo para maximizar la eficiencia de cada obrero” (p.39)	<b>trabajador para que aumente su producción de una manera eficiente y segura.</b>	<b>que puedan existir entre las áreas involucradas. De esta forma, el empleado trabajaría de una manera más eficiente, ya que, sería incentivado de manera monetaria según la productividad que realice.</b>	
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2002). <i>Administración en los nuevos tiempos</i> . Mc Graw Hill.				

<b>Teoría 2: Teoría de las relaciones humanas</b>					
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>
<b>George Elton Mayo</b>	<b>2004</b>	Mayo (citado en Chiavenato, 2004), indicó que “La civilización industrializada trae como consecuencia la desintegración de los grupos primarios de la sociedad, como la familia, los grupos informales y la religión, mientras que la fábrica surge como una nueva unidad social que proporcionará un nuevo hogar, un lugar de	<b>La teoría de las relaciones humanas se basa en modificar la estructura sólida que había creado la teoría clásica. De esta manera, se crea la necesidad de humanizar la administración y de ver más los nuevos patrones de vida de las personas, en donde la capacidad de productividad del trabajador no está determinada por la capacidad física, sino por las normas sociales y la integración que tiene el trabajador en el grupo de trabajo.</b>	<b>Esta teoría será aplicada, para enfatizar que la capacidad de trabajo no está basada solo por la necesidad de una recompensa monetaria, sino que se persigue integrar al individuo en el grupo de trabajo y hacer un reconocimiento emocional que lo ayude a motivarse a seguir esforzándose.</b>	<b>La teoría de las relaciones humanas establece el mayor énfasis en las necesidades del individuo en el grupo o área de trabajo. Tal como lo indica, el trabajador muy aparte de un reconocimiento salarial busca un reconocimiento emocional ante las acciones que realiza para la empresa. De esta manera su comportamiento estará más ligado a las necesidades que pueda tener cada una de ellas en los grupos de la organización (Chiavenato, 2004).</b>

		comprensión y de seguridad emocional para los individuos” (p.93)			
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2004). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
<b>Kut Lewin</b>	<b>2004</b>	Lewin (citado en Chiavenato, 2004), indicó que “El comportamiento del individuo se apoya totalmente en el grupo. Los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos. Por cualquier desviación de las normas grupales, el trabajador sufre sanciones sociales o morales de los colegas, como un intento de que se ajuste a los patrones del grupo. Mientras los patrones del grupo permanezcan inmutables, el individuo resistirá a los cambios	<b>El comportamiento en la teoría de las relaciones humanas es un fundamento importante para señalar la relación entre el ambiente de trabajo y el comportamiento del trabajador en el grupo. El trabajador reaccionará en base a las necesidades que tenga dentro del grupo de trabajo.</b>	<b>Esta teoría será aplicada, para enfatizar el comportamiento de los trabajadores en los grupos de trabajo. Ya que, cada individuo reacciona de manera distinta ante las necesidades que pueda tener ante la acción a realizar.</b>	

		para no apartarse de ellos” (p.91)			
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2004). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.				

<b>Teoría 3: Teoría de sistemas</b>						
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>	
<b>Ludwing Von Bertalanffy</b>	<b>2004</b>	Bertalanffy (citado en Chiavenato, 2004), indicó que “Por teoría de sistemas constituye el modo más abarcador de estudiar los campos no físicos, del conocimiento científico, como las ciencias sociales” (p.410)	<b>La teoría de sistemas se enfoca en la estructura social de los países capitalistas, para lo cual busca mejorar las organizaciones y la administración de estas con conceptos y técnicas.</b>	<b>Esta teoría se aplicará, para contribuir a organizar la estructura de la entidad, de tal manera que las áreas trabajen con sus respectivas funciones, así como también que el personal se pueda incorporar de manera tal que exista un trabajo en equipo entre todos.</b>	<b>La teoría de sistemas se enfoca en la estructura social de los países capitalistas, para lo cual busca mejorar las organizaciones y la administración de estas con conceptos y técnicas. Esta teoría se aplicará, para contribuir a organizar la estructura de la entidad, de tal manera que las áreas trabajen con sus respectivas funciones, así como también que el personal se pueda incorporar de manera tal que exista un trabajo en</b>	
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2004). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill.					
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>		

					<b>equipo entre todos. (Chiavenato, 2004)</b>
<b>Referencia:</b>					

### Matriz de conceptos

<b>Variable o categoría 1: Liquidez</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Pedro Rubio Rodríguez	2007	Rubio (2007) sostiene que la liquidez es “la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo” (p. 16).	La liquidez es aquel activo en líquido que utiliza la empresa para afrontar pagos a corto plazo.	Se aplicará para evidenciar que activo se transforma en líquido para afrontar los pagos.	La liquidez tiene muchas definiciones y todas ellas hacen referencia a aquel activo que se convierte en efectivo o líquido y con el cual, se hace frente aquellas obligaciones de pago en el corto plazo. Así mismo, la liquidez significa la solvencia que tiene una empresa y con la cual se proyectará en el corto plazo para abonar los pagos respectivos. Dicha liquidez se obtiene de los cobros realizados por las ventas realizadas a los clientes (Rubio, 2007; Gitman y Zutter, 2012; Aching, 2005).
<b>Referencia:</b>	Rubio, P. (2007). Manual de Análisis Financiero. Edición electrónica gratuita.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Pedro Rubio Rodríguez	2007	Rubio (2007) sostiene que la liquidez es “la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago” (p. 16).	La liquidez es el efectivo de mayor uso para la empresa.	Se aplicará para mostrar la liquidez de la empresa.	
<b>Referencia:</b>	Rubio, P. (2007). Manual de Análisis Financiero. Edición electrónica gratuita.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Lawrence J. Gitman	2012	Gitman & Zutter (2012) sostienen que la liquidez es la “capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento” (p.65).	La liquidez es el efectivo que se proyecta en el corto plazo para afrontar las obligaciones.	Se aplicará para mostrar la proyección de caja con la que se afrontará los pagos.	

Chad J. Zutter					
<b>Referencia:</b>	Gitman, L.; Zutter, Ch. (2012). <i>Principios de administración financiera</i> . Mexico: Pearson Educación.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Lawrence J. Gitman Chad J. Zutter	2012	Gitman & Zutter (2012) sostienen que la liquidez se refiere a “la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas” (p.65).	La liquidez viene llamado solvencia, dado que es lo que utiliza las empresas para pagar las cuentas.	Se aplicará para explicar la igualdad que existe entre la liquidez y la solvencia.	
<b>Referencia:</b>	Gitman, L.; Zutter, Ch. (2012). <i>Principios de administración financiera</i> . Mexico: Pearson Educación.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
César Aching	2005	Aching (2005) sostiene que la liquidez es “la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas” (p.15).	La liquidez es el efectivo cobrado por la empresa para afrontar pagos en el corto plazo.	Se aplicará para evidenciar como es que se obtiene el efectivo para afrontar las obligaciones.	
<b>Referencia:</b>	Aching, C. (2005). <i>Guía rápida: Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia</i> . Perú: Prociencia y Cultura S.A.				

<b>Sub categoría 1: Estados Financieros</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
IASB	2003	IASB (2003) sostiene que según la NIC 1 los estados financieros “constituyen una representación estructurada de la	Los estados financieros representan la situación financiera de la empresa de todo un periodo.		Los estados financieros son documentos informativos de mucha importancia, puesto

		situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad” (p.3).			que muestran de manera razonable la estructura financiera de las empresas de uno a más periodos que ayudan a analizar y decidir a la gerencia los posibles financiamientos que se realizarán para la ejecución de las inversiones posteriores, que con el tiempo darán una rentabilidad estable a la empresa en el largo plazo. (IASB, 2003; Tanaka, 2005; Román, 2018; Wild, Subramanyam, Halsey, 2007).
<b>Referencia:</b>	IASB (2003). Normas Internacionales de Contabilidad 1 Presentación de Estados Financieros.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
IASB	2003	IASB (2003) sostiene que según la NIC 1 los estados financieros “deberán presentar razonablemente la situación y el rendimiento financieros, así como los flujos de efectivo de una entidad” (p.5).	Los estados financieros presentan la liquidez, la rentabilidad, las obligaciones y el patrimonio de la empresa.		
<b>Referencia:</b>	IASB (2003). Normas Internacionales de Contabilidad 1 Presentación de Estados Financieros.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Gustavo Tanaka	2005	Tanaka (2005) sostiene que los estados financieros “explica la situación financiera y los resultados de las operaciones de una empresa” (p.314).	Los estados financieros es la estructura financiera de la empresa ante otras entidades.		
<b>Referencia:</b>	Tanaka, G. (2005). Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones. Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Juan Román	2018	Román (2018) sostiene que los estados financieros “son la manifestación fundamental de la información financiera; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad financiero a una fecha determinada o por un periodo definido” (p. 12).	Los estados financieros es el conjunto de información financiera de la empresa, en donde se evidencia la situación actual de la misma.		

<b>Referencia:</b>	Román, J. (2018). Estados Financieros Básicos. México: Ediciones Fiscales ISEF S.A			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
Wild J. Subramanyam K. Halsey R.	2007	Wild, Subramanyam y Halsey (2007) sostiene que los estados financieros “proporcionan una fuente confiable de información financiera necesaria para este tipo de análisis. Los estados indican cómo obtiene recursos una compañía (financiamiento), dónde y cómo se emplean esos recursos (inversión) y qué tan eficazmente se utilizan esos recursos (rentabilidad de la operación)” (p.5).	Los estados financieros son documentos que proporcionan al analista información para poder analizar la situación actual de la empresa, incluso por periodos.	
<b>Referencia:</b>	Wild, J.; Subramanyam, K.; Halsey, R. (2007). <i>Análisis de Estados Financieros</i> . México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V..			

### Matriz antecedentes internacionales y nacionales

Datos del antecedente internacional: 1			
Título	Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora industrial Agrícola S.A. IIASA		Metodología
Autor	Santillán Santillán, John Stalin Reyes Andrade, David Javier	Lugar: Ecuador-Guayaquil	Enfoque
Año	2017		Tipo
Objetivo	Analizar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la compañía.		
Resultados	Se observa el conocimiento por parte del personal que labora en la compañía sobre las consecuencias y beneficios que presenta la venta al crédito, así como también la gestión de la cartera para recuperar el cobro que es importante para cubrir las cuentas a corto plazo. Por otro lado, se puede observar que la compañía cuenta con liquidez suficiente para solventar sus obligaciones y un capital de trabajo bueno para realizar sus actividades con normalidad.		Método
			Población
			Muestra
			Técnicas
			Instrumentos

Conclusiones	Se concluye que la compañía cuenta con procedimientos y políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar. Sin embargo, no existe un control y seguimiento eficiente por parte del personal afectando significativamente la liquidez. Por último, se observa que la compañía no cuenta con un cronograma de capacitación continua sobre temas contables y financieros que ayuden a mejorar en algún modo el cobro de la cartera, de tal manera que la liquidez se vea perjudicada.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Santillán, Reyes (2017) mencionan que el personal que labora en la compañía tiene conocimiento de las consecuencias y beneficios que presenta las ventas al crédito y la gestión de la cartera para recuperar el cobro. Sin embargo, a pesar de que la compañía cuenta con los procedimientos y políticas necesarias para la recuperación de dicha cartera, no existe un control o seguimiento por parte del personal, debido a que no existe un cronograma específico en el que se evidencie una continua capacitación de temas contables y financieros, que ayuden a mejorar el conocimiento del personal para un mejor control del cobro de las cuentas por cobrar, con la finalidad que al cobrar la cartera se pueda incrementar la liquidez de la compañía.		
Referencia (tesis)	Santillán, J.; Reyes, D. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora industrial Agrícola S.A. IIASA</i> . Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil		

Datos del antecedente internacional: 2			
Título	La gestión de cobranzas y el impacto en la liquidez y la rentabilidad en la compañía de seguros Generali Ecuador S.A.	Metodología	
Autor	Mata Meneses, Alex Abel Arias Candelario, Mayra	Lugar: Ecuador-Guayaquil	Enfoque
Año	2018		Tipo
Objetivo	Establecer las principales líneas de acción para mantener una gestión adecuada de la recuperación de la cartera.		
Resultados	Se observa que en base al análisis de los ratios financieros realizados en el año 2016, se evidencia que los ingresos se incrementaron del 36.56% en comparación del año 2015, al igual que los gastos incurridos en el periodo contable, los cuales se incrementaron un 36.56%, generando una disminución progresiva de la utilidad del ejercicio de un año a otro. Por otro lado, se encontró que la compañía no cuenta con un seguimiento de su cartera de cobranzas, lo que hace que la cuenta se acumule y en cierto modo quede incobrable.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
Conclusiones	Se concluye que la compañía Generali Ecuador S.A. siendo una compañía de seguros debe implementar procesos y capacitaciones que mejoren de manera significativa la cobranza de su cartera, con la finalidad de que se pueda disponer de los recursos necesarios para cubrir sus operaciones a corto plazo.	Instrumentos	
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo	Mata, Arias (2018) mencionan que en base al análisis de los ratios financieros realizados en el año 2016, se evidencia que los ingresos se incrementaron del 36.56% en comparación del año 2015, al igual que los gastos incurridos en el periodo contable, los cuales se incrementaron un 36.56%, generando una disminución progresiva de la utilidad del ejercicio de un año a otro. Por otro lado, encontraron que la compañía no cuenta con un seguimiento de su cartera de cobranzas, lo que hace que la cuenta se acumule y en cierto modo quede incobrable. Por último, concluyeron que la compañía Generali Ecuador S.A. siendo una compañía de seguros debe implementar procesos y capacitaciones que mejoren de manera significativa la cobranza de su cartera, con la finalidad de que se pueda disponer de los recursos necesarios para cubrir sus operaciones a corto plazo.
Referencia (tesis)	Mata, A.; Arias, M. (2017). <i>La gestión de cobranzas y el impacto en la liquidez y la rentabilidad en la compañía de seguros Generali Ecuador S.A.</i> Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Datos del antecedente internacional: 3			
Título	Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil	Metodología	
Autor	Duque González, Angela Macías Calderón, Belén	Lugar: Ecuador-Guayaquil	Enfoque
Año	2018		Tipo
Objetivo	Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A.		
Resultados	Se observa que la empresa cuenta con un incremento significativo en el año 2012 de las cuentas por cobrar debido al aumento de ventas que ha tenido en el exterior, las cuales no han tenido un seguimiento adecuado y una actualización de los datos de todos los clientes. En otras palabras, la falta de seguimiento ha causado una difícil recuperación de la cartera.		Método
			Población
			Muestra
			Técnicas
			Instrumentos
Conclusiones	Se concluye que la empresa Globalolimp S.A. debe contar con un manual de procedimientos que ayude con la mejora de las áreas involucradas en el seguimiento de las ventas y cobranzas de estas, de tal manera que de una manera eficiente y continua se lleve a cabo la recuperación de la cartera.		Método de análisis de datos

Redacción final al estilo artículo	Duque, Macías (2018) mencionan que la empresa cuenta con un incremento significativo en el año 2012 de las cuentas por cobrar debido al aumento de ventas que ha tenido en el exterior, las cuales no han tenido un seguimiento adecuado y una actualización de los datos de todos los clientes. En otras palabras, la falta de seguimiento ha causado una difícil recuperación de la cartera. Por tal motivo concluyen, que la empresa Globalolimp S.A. debe contar con un manual de procedimientos que ayude con la mejora de las áreas involucradas en el seguimiento de las ventas y cobranzas de estas, de tal manera que de una manera eficiente y continua se lleve a cabo la recuperación de la cartera.
Referencia (tesis)	Duque, A.; Macías, B. (2018). <i>Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil</i> . Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Datos del antecedente internacional: 4			
Título	Cartera de créditos y cobranza y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.	Metodología	
Autor	Mera Rivera, Johanna Mariela Ordoñez Vivero, Rosa Elena	Lugar: Ecuador-Guayaquil	Enfoque
Año	2017		Tipo
Objetivo	Examinar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas, aplicando tratamiento de la información de antigüedad de clientes e indicadores financieros, con el fin de medir la liquidez y rentabilidad de la empresa.		
Resultados	La empresa presenta escasez de liquidez, debido a la falta de personal calificado que se encargue del otorgamiento de créditos y procedimientos de cobranza. Asimismo, la falta de liquidez se debe al retraso de los clientes por el pago respectivo de sus cuentas, por lo que la empresa se ve en la necesidad de recurrir a préstamos bancarios para cubrir sus gastos y pagos a proveedores del exterior.		Método
			Población
			Muestra
			Técnicas
			Instrumentos
Conclusiones	Se concluye que la empresa debe implementar procedimientos y políticas de cobranzas, así como capacitación o renovación del personal a cargo de los créditos y cobros. Con ello, se mejoraría la cobranza aumentando de manera significativa la liquidez que en consecuencia ayudaría a cubrir los pagos a proveedores y gastos recurrentes.		Método de análisis de datos
Redacción final al estilo artículo	Mera, Ordoñez (2017) mencionan que la empresa presenta escasez de liquidez, debido a la falta de personal calificado que se encargue del otorgamiento de créditos y procedimientos de cobranza. Asimismo, la falta de liquidez se debe al retraso de los clientes por el pago respectivo de sus cuentas, por lo que la empresa se ve en la necesidad de recurrir a préstamos bancarios para cubrir sus gastos y pagos a proveedores del exterior. Por tal motivo concluyen que la empresa debe implementar procedimientos y políticas de cobranzas, así como capacitación o renovación del personal a cargo de los créditos y cobros. Con		

	ello, se mejoraría la cobranza aumentando de manera significativa la liquidez que en consecuencia ayudaría a cubrir los pagos a proveedores y gastos recurrentes.
Referencia (tesis)	Mera, J.; Ordoñez, R. (2017). <i>Cartera de créditos y cobranza y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&amp;Services S.A.</i> Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Datos del antecedente internacional: 5			
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA.	Metodología	
Autor	Torres Miranda, José Avelino Ramírez, Mónica Alexandra	Lugar: Ecuador-Guayaquil	Enfoque
Año	2017		Tipo
Objetivo	Establecer de qué manera las cuentas por cobrar inciden favorablemente en la liquidez de la empresa.		
Resultados	Se observa que la empresa no realiza una constante recuperación de los cobros, debido a una falta de procedimientos y políticas, lo que conllevaría a que las cuentas por cobrar sean incobrables con el paso del tiempo.		Método
			Población
			Muestra
			Técnicas
			Instrumentos
Conclusiones	Se concluye que la empresa Adecar Cía. LTDA. debe capacitar a su personal dado que los mismo no cuentan con los conocimientos suficientes para realizar la gestión de las cuentas por cobrar. Asimismo, deberá mejorar sus procedimientos de cobranza como políticas de créditos, actualización de datos de los clientes y el periodo de crédito a otorgar a cada cliente, de tal manera que la liquidez de la empresa pueda rotar de manera correcta sin necesidad de estar inmovilizada por la falta de cobros.		Método de análisis de datos

Redacción final al estilo artículo	Torres, Avelino (2017) mencionan que la empresa no realiza una constante recuperación de los cobros, debido a una falta de procedimientos y políticas, lo que conllevaría a que las cuentas por cobrar sean incobrables con el paso del tiempo. Por tal motivo concluyen que la empresa Adecar Cía. LTDA. debe capacitar a su personal dado que los mismo no cuentan con los conocimientos suficientes para realizar la gestión de las cuentas por cobrar. Asimismo, deberá mejorar sus procedimientos de cobranza como políticas de créditos, actualización de datos de los clientes y el periodo de crédito a otorgar a cada cliente, de tal manera que la liquidez de la empresa pueda rotar de manera correcta sin necesidad de estar inmovilizada por la falta de cobros.
Referencia (tesis)	Torres, J.; Avelino, M. (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. LTDA.</i> Lugar: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Datos del antecedente nacional: 1			
Título	Planificación financiera para acrecentar la liquidez en una entidad de maquinarias, Lima 2018	Metodología	
Autor	Zuñiga Yllanes, Fiorela Lucero Lugar: Perú-Lima	Enfoque	Mixto
Año	2019	Tipo	Proyectivo
Objetivo	Determinar la influencia entre La administración financiera y la liquidez de la entidad Repsol S.A.		
Resultados	Se observa que no existe una gestión oportuna de las cobranzas, por lo que la empresa cuenta con poca liquidez para las operaciones que regularmente realiza.	Método	Inductivo - deductivo
		Población	Trabajadores de la empresa
		Muestra	5 trabajadores
		Técnicas	Encuesta, entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista, cuestionario

Conclusiones	Se concluye que se analizaron diversos procesos para mejorar la liquidez de la empresa, como es el caso de la reducción de las cuentas por cobrar, mejoras en la política de cobranzas y nuevas estrategias que ayuden al incremento de las ventas y a encontrar más clientes.	Método de análisis de datos	Excel, Atlas ti
Redacción final al estilo Tesis	Zuñiga (2019) realizó la tesis titulada <i>Planificación financiera para acrecentar la liquidez en una entidad de maquinarias, Lima 2018</i> . cuyo objetivo general era determinar la influencia entre La administración financiera y la liquidez de la entidad Repsol S.A. Determinar la influencia entre La administración financiera y la liquidez de la entidad Repsol S.A. La investigación se realizó con un enfoque mixto aplicando el tipo de estudio proyectivo y el método inductivo – deductivo, por otro lado, la recolección de datos se realizó por medio de la encuesta y la guía de entrevista que se le hizo a una muestra de 5 trabajadores de la empresa. Según el análisis de la información se concluye que no existe una gestión oportuna de las cobranzas, por lo que la empresa cuenta con poca liquidez para las operaciones que regularmente realiza, para lo cual, se analizaron diversos procesos para mejorar la liquidez de la empresa, como es el caso de la reducción de las cuentas por cobrar, mejoras en la política de cobranzas y nuevas estrategias que ayuden al incremento de las ventas y a encontrar más clientes.		
Referencia (tesis)	Zuñiga, F. (2019). <i>Planificación financiera para acrecentar la liquidez en una entidad de maquinarias, Lima 2018</i> . (Tesis de pregrado) Lima: Universidad Norbert Wiener		

Datos del antecedente nacional: 2			
Título	Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de publicidad, 2018	Metodología	
Autor	Perez Gonzales, Dalila Deidis Lugar: Perú-Lima	Enfoque	Mixto
Año	2018	Tipo	Proyectivo
Objetivo	Proponer un sistema de gestión de créditos y cobranzas que permita incrementar la liquidez de dicha empresa de Publicidad.		
Resultados	Se observa que la liquidez de la empresa ha disminuido significativamente por lo que no cubre las obligaciones corrientes, de tal manera que la empresa se ve obligada a solicitar préstamos que en cierto modo harán que la liquidez disminuya aún más de lo que ya está.	Método	Deductivo – inductivo
		Población	Trabajadores de una empresa de publicidad

		Muestra	Trabajadores de una empresa de publicidad
		Técnicas	Entrevista, recolección de información
		Instrumentos	Excel 2016, Atlas ti.
Conclusiones	Se concluye que existe una caída significativa de la liquidez en el último periodo, debido a que la empresa no cuenta con un sistema que le permita medir de manera más exacta la liquidez, así como gestionar las actividades que generen un incremento de esta. Para lo cual, la empresa deberá implementar un manual de procedimientos, con la finalidad de optimizar los recursos y lograr la rotación justa de la liquidez.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Perez (2018) realizó la tesis titulada <i>Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de publicidad, 2018</i> , cuyo objetivo general proponer un sistema de gestión de créditos y cobranzas que permita incrementar la liquidez de dicha empresa de Publicidad. La investigación se realizó aplicando un enfoque mixto y un tipo de estudio proyectivo, mientras que para la recopilación de información se utilizó la guía de entrevista y la recolección de información aplicando a la totalidad de trabajadores de la empresa de publicidad. Se concluye después de analizar la información recolectada que existe una caída significativa de la liquidez en el último periodo, debido a que la empresa no cuenta con un sistema que le permita medir de manera más exacta la liquidez, así como gestionar las actividades que generen un incremento de esta. Para lo cual, la empresa deberá implementar un manual de procedimientos, con la finalidad de optimizar los recursos y lograr la rotación justa de la liquidez.		
Referencia (tesis)	Perez, D. (2018). <i>Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de publicidad, 2018</i> . (Tesis de pregrado) Lima: Universidad Norbert Wiener		

Datos del antecedente nacional: 3			
Título	Planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz, Lima 2018	Metodología	
Autor	Filipes Muños, Katherine Gianella	Lugar: Perú-Lima	Enfoque Mixto

Año	2018	Tipo	Proyectivo
Objetivo	Proponer una planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz.		
Resultados	Se observa que la empresa no cuenta con efectivo suficiente en base al análisis y entrevista realizados a los trabajadores. Todo indica que existe un aumento en las cuentas por cobrar causado por los créditos otorgados sin una evaluación, así como por el incumplimiento de los clientes.	Método	Inductivo – deductivo
		Población	dores
		Muestra	3 trabajadores
		Técnicas	Entrevista, registro documental
		Instrumentos	Guía de entrevista, recolección de información
Conclusiones	Se concluye que la entidad carece de liquidez lo que dificulta cubrir las obligaciones corrientes. Para lo cual se requiere implementar una planeación financiera que ayude a mejorar principalmente la liquidez, como también poder reducir las cuentas por cobrar por medio de procedimientos y políticas, y capacitaciones al personal para un mejor control y seguimiento de las ventas. Además, se requiere mejorar políticas de ventas y mejoras en el área de marketing, puesto que las ventas se han reducido en el último periodo.	Método de análisis de datos	Excel, Atlas ti.
Redacción final al estilo Tesis	Filipes (2018) realizó la tesis titulada <i>Planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz, Lima 2018</i> , cuyo objetivo principal fue proponer una planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz. La investigación se realizó con un enfoque mixto de tipo proyectivo, mientras que se recolectaron los datos necesarios en base a la aplicación de la recolección de datos y la guía de entrevista a 3 trabajadores de la empresa. Se concluye después de analizar la información recolectada que la entidad carece de liquidez lo que dificulta cubrir las obligaciones corrientes. Para lo cual se requiere implementar una planeación financiera que ayude a mejorar principalmente la liquidez, como también poder reducir las cuentas por cobrar por medio de procedimientos y políticas, y capacitaciones al personal para un mejor control y seguimiento de las ventas. Además, se requiere mejorar políticas de ventas y mejoras en el área de marketing, puesto que las ventas se han reducido en el último periodo.		

Referencia (tesis)	Filipes, K. (2018). <i>Planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz, Lima 2018</i> . (Tesis de pregrado) Lima: Universidad Norbert Wiener
-----------------------	---

Datos del antecedente nacional: 4			
Título	Planeamiento financiero para incrementar la liquidez en la empresa industrial, Lima 2018	Metodología	
Autor	Córdova Jaime, Iduvina	Lugar: Perú-Lima	Enfoque Mixto
Año	2019	Tipo	Proyectivo
Objetivo	Diseñar una propuesta para mejorar la liquidez de la empresa industrial, Lima 2018.		
Resultados	Se observa que la compañía al no contar con liquidez suficiente para cubrir sus deudas en el corto plazo se ve en la necesidad de solicitar financiamientos o préstamos a entidades financieras. Por otro lado, se evidenció que no existe una gestión financiera y por ende la compañía incurre en excesivos gastos que no generan una ayuda para la misma.	Método	Inductivo - deductivo
		Población	Estados financieros
		Muestra	Trabajadores profesionales de la empresa industrial
		Técnicas	Entrevista, revisión documentaria
		Instrumentos	Guía de entrevista, guía de fichas de revisión documental
Conclusiones	Se concluye que la compañía carece significativamente de liquidez, debido a una inadecuada gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar pendientes y pagos a corto plazo que impiden al efectivo incrementarse. Por otro lado, la rotación de los inventarios no rota como se espera, debido a que la compañía no vende de manera constante, así mismo el elevado stock con el que cuenta hace imposible el ingreso de dinero a la entidad. Por último, se detectó que la entidad no utiliza estrategias como capacitación al personal para que los mismos puedan contribuir con mejoras en la parte administrativa, de tal manera que se pueda ofrecer una información más confiable para la toma de decisiones.	Método de análisis de datos	Cualitativo, cuantitativo, mixto

Redacción final al estilo Tesis	Córdova (2019) realizó la tesis titulada <i>Planeamiento financiero para incrementar la liquidez en la empresa industrial, Lima 2018</i> , cuyo objetivo principal fue diseñar una propuesta para mejorar la liquidez de la empresa industrial, Lima 2018. La investigación se realizó con un enfoque mixto de tipo proyectivo y con un nivel comprensivo, mientras que para la recopilación de información se utilizó la ficha de revisión de documentos y la guía de entrevista. Se concluye después de analizar la información recolectada que la compañía carece significativamente de liquidez, debido a una inadecuada gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar pendientes y pagos a corto plazo que impiden al efectivo incrementarse. Por otro lado, la rotación de los inventarios no rota como se espera, debido a que la compañía no vende de manera constante, así mismo el elevado stock con el que cuenta hace imposible el ingreso de dinero a la entidad. Por último, se detectó que la entidad no utiliza estrategias como capacitación al personal para que los mismos puedan contribuir con mejoras en la parte administrativa, de tal manera que se pueda ofrecer una información más confiable para la toma de decisiones.		
Referencia (tesis)	Córdova, I. (2019). <i>Planeamiento financiero para incrementar la liquidez en la empresa industrial, Lima 2018</i> . (Tesis de pregrado) Lima: Universidad Norbert Wiener		
Datos del antecedente nacional: 5			
Título	Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C. Lima, 2018	Metodología	
Autor	Ramos Armaulía, Briguith Sharon	Lugar: Perú-Lima	Enfoque Mixto
Año	2018	Tipo	Proyectivo
Objetivo	Proponer un plan de mejoras en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C. Lima 2018.		
Resultados	Se observa que existe un alto índice de morosidad de las cuentas por cobrar y una falta de gestión y seguimiento de estas, por lo que se generaría una reducción de liquidez por la falta de ingresos. Por otro lado, se evidencia que la falta de capacitación al personal encargado de las funciones correspondientes al área de créditos y cobranzas. Por tal motivo se requiere implementar políticas y procedimientos con la finalidad de reducir la morosidad y la rotación de las cuentas por cobrar, así como también capacitaciones constantes o renovación del personal para el control de las evaluaciones de crédito y morosidad.	Método	Comunicativa
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Encuesta, Ficha de recopilación documentaria
		Instrumentos	Guía de entrevista, Revisión documentaria

Conclusiones	Se concluye que existe un alto índice de morosidad de las cuentas por cobrar y una falta de gestión y seguimiento de estas, por lo que se generaría una reducción de liquidez por la falta de ingresos. Por otro lado, se evidencia que la falta de capacitación al personal encargado de las funciones correspondientes al área de créditos y cobranzas. Por tal motivo se requiere implementar políticas y procedimientos con la finalidad de reducir la morosidad y la rotación de las cuentas por cobrar, así como también capacitaciones constantes o renovación del personal para el control de las evaluaciones de crédito y morosidad.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Ramos (2018) realizó la tesis titulada <i>Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Lima, 2018</i> , cuyo objetivo principal fue proponer un plan de mejoras en las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Lima 2018. La investigación se realizó con un enfoque mixto de tipo proyectivo y con un nivel de estudio comunicativo, por otro lado, la información recopilada se obtendrá de la encuesta y fichas de revisión documentaria realizadas al personal de la entidad. Se concluye después de analizar la información recolectada que existe un alto índice de morosidad de las cuentas por cobrar y una falta de gestión y seguimiento de estas, por lo que se generaría una reducción de liquidez por la falta de ingresos. Por otro lado, se evidencia que la falta de capacitación al personal encargado de las funciones correspondientes al área de créditos y cobranzas. Por tal motivo se requiere implementar políticas y procedimientos con la finalidad de reducir la morosidad y la rotación de las cuentas por cobrar, así como también capacitaciones constantes o renovación del personal para el control de las evaluaciones de crédito y morosidad.		
Referencia (tesis)	Ramos, B. (2018). <i>Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C. Lima, 2018</i> . (Tesis de pregrado) Lima: Universidad Norbert Wiener		

### Matriz del método

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
		Chen (citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014) define al enfoque mixto como "La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una	El enfoque mixto es la unión del método cuantitativo y cualitativo, lo que ayudará a obtener un resultado consolidando información y datos números de la investigación. Chen (citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014)	El enfoque mixto es la unión del método cuantitativo y cualitativo, lo que ayudará a obtener un resultado consolidando información y datos números de la

Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	2014	“fotografía” más completa del fenómeno” (p.534).		investigación. Chen (citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014)  El enfoque mixto permitirá consolidar la información de ambos métodos sobre la aplicación de procedimientos que mejoren la liquidez de la empresa de tal manera que se pueda evidenciar un incremento constante de la liquidez que pueda cubrir en cierto modo sus obligaciones corrientes.
<b>Referencia:</b>	Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> . México: McGraw-Hill Interamericana Editores. S.A. DE C.V.			

<b>Sintagma Holístico</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Irma Carhuancho Fernando Nolazco Luis Sicheri María Guerrero	2019	Barrera (citado por Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, Casana, 2019) argumenta que el sintagma holístico es “percibida como la condición englobante de la diversidad del conocimiento humano que permite	El sintagma holístico cuenta con la condición de agrupar diversos conocimientos que interactúan entre sí para proyectar o formular a futuro la vida de las personas. Barrera (citado por Carhuancho,	El sintagma holístico cuenta con la condición de agrupar diversos conocimientos que interactúan entre sí para proyectar o formular a

Kelly Casana		la vigencia de las ideas y predispone de un sentido significativo a la vida de las personas” (p.20).	Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)	futuro la vida de las personas. Barrera (citado por Carhuanchu, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)  El sintagma holístico permitirá reagrupar la información de la realidad para proyectar una propuesta que determine en el futuro una mejora en base al problema que se tiene. Con ello, la propuesta podrá determinar el incremento de la liquidez en el corto, mediano y largo plazo.
<b>Referencia:</b>	Carhuanchu, I.; Nolazco, F.; Sichei, L.; Guerrero, M. & Casana, K. (2019) <i>Metodología para la Investigación holística</i> . Ecuador: UIDE			

<b>Tipo proyectiva</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Irma Carhuanchu Fernando Nolzaco Luis Sichei María Guerrero Kelly Casana	2019	Carhuanchu, Nolzaco, Sichei, Guerrero & Casana, (2019) sostienen que la investigación proyectiva está relacionada “con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado” (p.22)	El tipo proyectivo se refiere a la formulación de una propuesta o solución basada en los objetivos y el problema que se ha planteado en la investigación (Carhuanchu, Nolzaco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)	El tipo proyectivo se refiere a la formulación de una propuesta o solución basada en los objetivos y el problema que se ha planteado en la investigación (Carhuanchu, Nolzaco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)  El tipo proyectivo permitirá proponer una solución a futuro de la problemática planteada en la investigación, gracias a las conclusiones que se obtendrán de la información recolectada y del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa.
<b>Referencia:</b>	Carhuanchu, I.; Nolzaco, F.; Sichei, L.; Guerrero, M. & Casana, K. (2019) <i>Metodología para la Investigación holística</i> . Ecuador: UIDE			

<b>Nivel comprensivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
		Hurtado (2000) sostiene que en el nivel comprensivo “se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un	El nivel comprensivo estudiará la información recolectada de los instrumentos y de los conocimientos del área que se desea mejorar	El nivel comprensivo estudiará la información recolectada de los

Jacqueline Hurtado	2000	holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son “explicar”, “predecir” y “proponer”” (p.19)	para proponer una solución que genere una optimización del problema (Hurtado, 2000)	instrumentos y de los conocimientos del área que se desea mejorar para proponer una solución que genere una optimización del problema (Hurtado, 2000)  El nivel comprensivo permitirá obtener una propuesta como solución sólida en base al análisis de la información que se recolectará de los instrumentos y otras vías, de esta manera, se incrementará la liquidez de la empresa aplicando procedimientos de cobranza y pagos.
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2000) <i>Metodología de la Investigación holística</i> . Venezuela: Fundación Sypal			

<b>Método: Deductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Roberto Hernández Christian Mendoza	2018	Hernández & Mendoza (2018) sostiene que el método deductivo “parte de la teoría, de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba. De lo general a lo particular” (p.7).	El método deductivo explica los antecedentes que se tienen en general para poder solucionar un caso específico (Hernández & Mendoza, 2018)	El método deductivo explica los antecedentes que se tienen en general para poder solucionar un caso específico

				(Hernández & Mendoza, 2018)  El método deductivo permitirá analizar la información en general que se encuentra en libros, teorías, antecedentes, con la finalidad de enfocarse específicamente en el problema de la investigación, de esta manera se obtendrá soluciones lógicas sin generar algún tipo de conocimiento nuevo.
<b>Referencia:</b>	Hernández, R.; Mendoza, Ch. (2018) <i>Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C. V.			
<b>Método: Inductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Roberto Hernández Christian Mendoza	2018	Hernández & Mendoza (2018) sostienen que el método inductivo parte “de lo particular a lo general. Primero explorar y describir individualidades, para posteriormente generar teoría” (p.9)	El método inductivo explica y aporta nuevos conocimientos generales que se obtendrán del problema de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018)	El método inductivo explica y aporta nuevos conocimientos generales que se obtendrán del problema de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018)  El método inductivo permitirá analizar y observar a fondo el problema de la investigación

				consolidando toda la información de la empresa para obtener conclusiones que ayuden a optimizar la liquidez de la empresa y que a su vez dejen conclusiones y soluciones generales para futuros casos.
<b>Referencia:</b>	Hernández, R.; Mendoza, Ch. (2018) <i>Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C. V.			

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	2014	Lepkowski (citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014) sostiene que la población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).	La población es la totalidad de personas que son parte del estudio de investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014)	La población mostrará la totalidad de los trabajadores de la empresa que servirán como elementos de estudio para obtener información que determine la aplicación del planeamiento tributario para optimizar la liquidez.	La población es la totalidad de personas que son parte del estudio de investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014) La muestra es el subconjunto de la población que se seleccionará para realizar el estudio de investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)
<b>Número de colaboradores:</b>		30			

<b>Referencia:</b>	Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> . México: McGraw-Hill Interamericana Editores. S.A. DE C.V.				La población estará conformada por 30 trabajadores de la empresa de los cuales 3 trabajadores serán la muestra de estudio para obtener información que determine los procedimientos a mejorar en cuanto a las cuentas por cobrar de tal manera que la liquidez pueda incrementarse de manera constante.
<b>Muestra</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación de la técnica de muestreo</b>	
Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	2014	Hernández, Fernández & Baptista (2014) sostiene que la muestra es “el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p.173).	La muestra es el subconjunto de la población que se seleccionará para realizar el estudio de investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)	El muestreo mostrará el subgrupo de trabajadores de la empresa que brindarán información específica para determinar la aplicación del planeamiento tributario que optimice la liquidez de la empresa.	
<b>Número de colaboradores:</b>		3			
<b>Referencia:</b>	Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> . México: McGraw-Hill Interamericana Editores. S.A. DE C.V.				
<b>Unidades informantes</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Descripción de cada unidad informante</b>	<b>Redacción final</b>
Irma Carhuanchu Fernando Nolazco	2019	Hurtado (citado por Carhuanchu, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019) sostiene que por unidades informantes “se	Las unidades informantes son los elementos utilizados en el estudio de investigación de los cuales se obtiene la información necesaria	Jefe de tesorería: es el encargado cuadrar caja y de realizar los pagos a proveedores y verificar los depósitos de los clientes Coordinador de créditos y cobranzas: encargado de hacer seguimiento al ingreso de los pagos realizados por los clientes,	Las unidades informantes son los elementos utilizados en el estudio de investigación de los cuales se obtiene la información necesaria para llegar a una conclusión. Hurtado (citado por Carhuanchu, Nolazco,

Luis Sichi María Guerrero Kelly Casana	refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (p.64).	para llegar a una conclusión. Hurtado (citado por Carhuano, Nolazco, Sichi, Guerrero & Casana, 2019)	Asistente contable: encargado de tener al día los registros contables, las declaraciones enviadas a SUNAT y dar información al contador, al gerente y a tesorería para su análisis previo.	Sichi, Guerrero & Casana, 2019)  La investigación busca evidenciar a las unidades informantes, a los cuales se les aplicará los instrumentos, dado que la información que ellos proporcionen será de vital importancia para determinar cómo se incrementará la liquidez con la aplicación de procedimientos en las cuentas por cobrar.
<b>Número de Unidades Informantes:</b>	3			
<b>Referencia:</b>	Carhuano, I.; Nolazco, F.; Sichi, L.; Guerrero, M. & Casana, K. (2019) <i>Metodología para la Investigación holística</i> . Ecuador: UIDE			

<b>Técnica: Encuesta</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Irma Carhuano Fernando Nolazco Luis Sichi María Guerrero	2019	Hurtado (citado por Carhuano, Nolazco, Sichi, Guerrero & Casana, 2019) sostiene que la encuesta es “una técnica donde la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas. Se	La técnica de la encuesta permite realizar una serie de preguntas al entrevistado sin la necesidad de interactuar físicamente. Hurtado (citado por Carhuano, Nolazco, Sichi, Guerrero & Casana, 2019)	La encuesta se aplicará a los trabajadores de las áreas relacionadas al problema de la investigación, de esta manera, se podrá recolectar información que ayude a evidenciar los posibles errores que ocasionan la reducción de liquidez.	La técnica de la encuesta permite realizar una serie de preguntas al entrevistado sin la necesidad de interactuar físicamente. Hurtado (citado por Carhuano, Nolazco, Sichi, Guerrero & Casana, 2019)  La encuesta se aplicará a los trabajadores de las áreas

Kelly Casana		diferencian, porque en la encuesta no se establece un diálogo con el entrevistado y el grado de interacción es menor” (p.66).			relacionadas al problema de la investigación, de esta manera, se podrá recolectar información que ayude a evidenciar los posibles errores que ocasionan la reducción de liquidez.
<b>Referencia:</b>	Carhuacho, I.; Nolazco, F.; Sichei, L.; Guerrero, M. & Casana, K. (2019) Metodología para la Investigación holística. Ecuador: UIDE				
<b>Instrumento: Cuestionario</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Irma Carhuacho Fernando Nolazco Luis Sichei María Guerrero Kelly Casana	2019	Hurtado (citado por Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019) sostiene que el cuestionario es “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p.66).	El cuestionario es un instrumento en el que se reagrupa una serie de preguntas, con la finalidad de investigar el problema en cuestión. Hurtado (citado por Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)	El cuestionario estará formado por diversas preguntas que ayudarán a identificar los posibles errores que generan la reducción de la liquidez a corto plazo, Este instrumento servirá para recaudar información para posible solución al problema.	El cuestionario es un instrumento en el que se reagrupa una serie de preguntas, con la finalidad de investigar el problema en cuestión. Hurtado (citado por Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019) El cuestionario estará formado por diversas preguntas que ayudarán a identificar los posibles errores que generan la reducción de la liquidez a corto plazo, Este instrumento servirá para recaudar información para posible solución al problema.
<b>Referencia:</b>	Carhuacho, I.; Nolazco, F.; Sichei, L.; Guerrero, M. & Casana, K. (2019) Metodología para la Investigación holística. Ecuador: UIDE				

<b>Técnica: Entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Irma Carhuancho Fernando Nolazco Luis Sichei María Guerrero Kelly Casana	2019	Taylor & Bogdan (citado por Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019) sostienen que la entrevista “se entiende como el encuentro e interacción entre el investigador y la entrevista cuyo objetivo es conocer su apreciación respecto a la problemática de estudio” (p.67).	La entrevista es una técnica que ayudará a interactuar con el entrevistado para conocer las posibles causas del problema. Taylor & Bogdan (citado por Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)	La aplicación de la entrevista permitirá recolectar información acerca de la problemática que existe en la empresa, de tal manera que las preguntas a realizar generen soluciones y a su vez nuevas preguntas con la finalidad de llegar a una solución lógica.	La entrevista es una técnica que ayudará a interactuar con el entrevistado para conocer las posibles causas del problema. Taylor & Bogdan (citado por Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019)  La aplicación de la entrevista permitirá recolectar información acerca de la problemática que existe en la empresa, de tal manera que las preguntas a realizar generen soluciones y a su vez nuevas preguntas con la finalidad de llegar a una solución lógica.
<b>Referencia:</b>	Carhuancho, I.; Nolazco, F.; Sichei, L.; Guerrero, M. & Casana, K. (2019) Metodología para la Investigación holística. Ecuador: UIDE				
<b>Instrumento: Guía de entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
		Hurtado (citado por Carhuancho, Nolazco, Sichei, Guerrero & Casana, 2019) sostiene que	La guía de entrevista es un instrumento que proporciona información detallada del problema a investigar. Hurtado (citado por Carhuancho,	La aplicación de este instrumento proporcionará información detallada de las funciones de los trabajadores relacionados al área o problema en cuestión. Por lo tanto, las preguntas	La guía de entrevista es un instrumento que proporciona información detallada del problema a investigar. Hurtado (citado por

<p>Irma Carhuacho Fernando Nolasco Luis Sichei María Guerrero Kelly Casana</p>	<p>2019</p>	<p>la guía de entrevista “debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación” (p.67).</p>	<p>Nolasco, Sichei, Guerrero &amp; Casana, 2019)</p>	<p>que se mencionarán en el dialogo con los entrevistados serán en base a la categoría y subcategorías del problema general.</p>	<p>Carhuacho, Nolasco, Sichei, Guerrero &amp; Casana, 2019) La aplicación de este instrumento proporcionará información detallada de las funciones de los trabajadores relacionados al área o problema en cuestión. Por lo tanto, las preguntas que se mencionarán en el dialogo con los entrevistados serán en base a la categoría y subcategorías del problema general.</p>
<p><b>Referencia:</b></p>	<p>Carhuacho, I.; Nolasco, F.; Sichei, L.; Guerrero, M. &amp; Casana, K. (2019) Metodología para la Investigación holística. Ecuador: UIDE</p>			<p>a la categoría y subcategorías del problema general.</p>	