



Universidad
Norbert Wiener

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

Tesis

Implementación de políticas, procedimientos de crédito y
cobranza para mejorar la Liquidez en la empresa Big Medical
Plus, Lima 2022

Para optar el título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Lopez de la Cruz, Denis Martha

ORCID

0000-0002-0947-3301

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y Transformación Digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, Negocio y Tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor Metodólogo

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Asesora Temática

Mg. Lozano Cafferatta Carla (ORCID: 0000-0002-0758-4999)

Dedicatoria

A mis padres Leoncio Lopez y Alejandrina de la Cruz, por enseñarme a salir adelante ante cualquier adversidad y por su apoyo incondicional.

A mis hermanos por ser mi motivo para salir adelante y seguir logrando cada uno de mis metas, a mis tíos por sus consejos y la motivación para superarme cada día.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirnos la vida.

A mis asesores el Dr. David Flores Zafra, Dra. Carla Cafferata por brindarme el tiempo, dedicación y apoyo para culminar eficientemente la tesis.

De igual manera agradezco a la Universidad Privada Norbert Wiener por ser mi alma máter y otorgarme la formación profesional que hoy tengo. Asimismo, a todos los profesores que contribuyeron en mi aprendizaje.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA:
		REVISIÓN: 01	24/06/2022

Yo, Lopez de la Cruz Denis Martha estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Implementación de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa Big Medical Plus, Lima 2022” 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

López de la Cruz Denis Martha

DNI: 48295798



Huella

Lima, 24 de junio de 2022.

Índice

	Pág.
Carátula	i
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
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	30
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	30
2.2 Población, muestra y unidades informantes	32
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.5 Proceso de recolección de datos	34
2.6 Método de análisis de datos.	34
III. RESULTADOS	35
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	35
3.2 Descripción de resultados cualitativos	52
3.3 Diagnóstico	56
3.4 Propuesta	60
3.4.1 Priorización de los problemas	60
3.4.2 Consolidación del problema	60
3.4.4 Categoría solución	61
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	62
3.4.6 Cronograma de actividades	63
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1 Discusión	66

4.2 Conclusiones	69
4.3 Recomendaciones	71
V. REFERENCIAS	73
ANEXOS	77
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Evidencia 1 de la propuesta	79
Anexo 3: Evidencia 2 de la propuesta	85
Anexo 4: Evidencia 3 de la propuesta	94
Anexo 5: Instrumento cuantitativo	100
Anexo 6: Instrumentos cualitativos	110
Anexo 7: Validación de la propuesta	117
Anexo 8: Ficha de validación holística	119
Anexo 9: Pantallazo Atlas ti 22	121
Anexo 10: Carta de autorización de la empresa	124
Anexo 11: Reporte Turnitin	125
Anexo 12: Matrices de trabajo	126

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización del problema	32
Tabla 2 Análisis vertical de la cuenta efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2021	35
Tabla 3 Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2021	37
Tabla 4 Análisis horizontal del efectivo y equivalente de efectivo del 2017 al 2021	38
Tabla 5 Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2021	40
Tabla 6 Ratio 1: liquidez corriente del 2017 al 2021	41
Tabla 7 Ratio 2: prueba absoluta del 2017 al 2021	43
Tabla 8 Ratio 3: Capital de trabajo del 2017 al 2021	44
Tabla 9 Periodo promedio de inventarios del 2017 al 2021	46
Tabla 10 Rotación de inventarios 2017 al 2021	47
Tabla 11 Periodo promedio de cobro en días del 2017 al 2021	48
Tabla 12 Rotación de cuentas por cobrar del 2017 al 2021	49
Tabla 13 Periodo promedio de las cuentas por pagar del 2017 al 2021	49
Tabla 14 Rotación de cuentas por pagar en veces del 2017 al 2021	50
Tabla 15 Capacidad de endeudamiento del 2017 al 2021	51

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	15
Figura 2 Ciclo operativo	25
Figura 3 Análisis de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo del 2017 al 2021	36
Figura 4 Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2021	37
Figura 5 Análisis horizontal del efectivo y equivalente de efectivo del 2017 al 2021	39
Figura 6 .Análisis horizontal de las cuentas por cobrar del 2017 al 2021	40
Figura 7 Ratio de liquidez corriente del periodo 2017 al 2021	42
Figura 8 Ratio prueba absoluta del periodo 2017 al 2021	43
Figura 9 Análisis del capital de trabajo del periodo 2017 al 2021	45
Figura 10 Periodo promedio de inventario del 2017 al 2021	46
Figura 11 Periodo promedio de cobro en días del 2017 al 2021	48
Figura 12 Representación periodo promedio de las cuentas por pagar del 2017 al 2021	50
Figura 13 Capacidad de endeudamiento del periodo 2017 al 2021	51
Figura 14 Análisis sub- categoría indicadores financiero	52
Figura 15 Análisis de la subcategoría ciclo operativo	53
Figura 16 .Subcategoría, cuentas. por pagar.	55
Figura 17 Categoría problema	56
Figura 18 Nube de palabras.	59

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Fórmula de ratio de liquidez	24
Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta	62
Cuadro 3 Cronograma de actividades 1	63
Cuadro 4 Cronograma de actividades 2	64
Cuadro 5 Resumen del cronograma actividades	65
Cuadro 6 Matriz de consistencia	78

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo proponer la implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para mejorar la liquidez teniendo como estudio el análisis financiero. Puesto que, la empresa no cuenta con una liquidez deseada. La metodología empleada fue de enfoque mixto con sintagma holístico, tipo proyectivo y métodos deductivo-inductivo. Asimismo, en el análisis cualitativo se aplicó la técnica de entrevista a 4 unidades informantes, el gerente general, contador, administrador y el jefe de almacén, con los resultados obtenidos, se procedió con la triangulación a través de la herramienta Atlas. Ti 22, para el análisis cuantitativo se usó la ficha del análisis documental, aplicando los estados financieros de los periodos 2017 al 2021 junto con los ratios, con estos resultados se descifraron cómo se encontraba financieramente la empresa.

En cuanto a los resultados obtenidos mediante los ratios de liquidez y de gestión, se verificó que la empresa no cuenta con liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones en un periodo de corto plazo, además, se evidenció un elevado índice de cuentas por cobrar. Todo ello, debido a la mala gestión de sus cobranzas. Para concluir, se elaboraron diversas propuestas de solución como: la implementación de política, procedimientos de créditos y cobranza, la cual permitirá mejorar la gestión de cobranzas de la empresa y reducir el riesgo crediticio, para de tal forma mejorar su liquidez mediante las cobranzas efectivas.

Palabras clave: Liquidez, políticas de crédito, políticas de cobranza, cuentas por cobrar, procedimientos.

Abstract

The objective of this research is to propose the implementation of policies, collection and credit procedures to improve liquidity, having as a study the financial analysis. Since the company does not have a desired liquidity. The methodology used was a mixed approach with holistic syntagma, projective type, comprehensive level and deductive-inductive methods. Likewise, in the qualitative analysis, the interview technique was applied to 4 informant units, the general manager, accountant, administrator and the warehouse manager, with the results obtained, triangulation was carried out through the Atlas tool. Ti 22, for the quantitative analysis, the documentary analysis file was used, applying the financial statements of the periods 2017 to 2021 together with the ratios, with these results it was deciphered how the company was financially.

Regarding the results obtained through the liquidity and management ratios, it was verified that the company does not have sufficient liquidity to meet its obligations in a short-term period, in addition, a high index of accounts receivable was evidenced. All this, due to the mismanagement of their collections. To conclude, various solution proposals were developed, such as: the implementation of policies, credit and collection procedures, which will improve the company's collection management and reduce credit risk in such a way as to improve its liquidity through effective collections.

Keywords: Liquidity, credit policies, collection policies, accounts receivable, procedures.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la liquidez se considera como un elemento importante dentro de las organizaciones, debido a que permite mantener los procesos productivos y comerciales de manera activa, por ser una fuente fiable de solvencia.

El principal problema en las empresas ecuatorianas radica en el elevado índice de ventas a créditos, puesto que, entre el 2016 al 2017, este arrojó un 5.4%, aumentando de manera notable sus cuentas por cobrar. Cuando no se alcanza liquidez a mediano o largo plazo, esto genera a que dichas empresas se sometan a no cumplir con sus obligaciones tanto con los clientes y con el pago de sus tributos. Por ello, es relevante mantener un adecuado control en las cuentas por cobrar, generando estrategias en las ventas para poder obtener mayor demanda, de esta manera se evitará que la empresa tenga resultados desfavorables (Arroba et al., 2018).

La CEPAL presentó un informe, donde expuso que un escenario económico negativo causado por la COVID 19, donde muestra que el PBI y la inversión disminuyeron un 77% y un 20%, además, la crisis afectó gravemente a la productividad y el mercado laboral incrementando así el desempleo y la disminución de los ingresos, trayendo consigo menor demanda interna. Los efectos de la pandemia incrementaron la necesidad de contar con liquidez para afrontar pérdidas, además, dichos factores fueron la causa de que se eleve el nivel de deuda, ello pone en riesgo a la recuperación y la capacidad de los países para construir un futuro mejor (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

Por otro lado, el estudio de liquidez en una entidad financiera de Cuba, se evidenció la ineficiencia que tiene la gestión financiera, el riesgo de liquidez puede incurrir a la pérdida debido a la falta de fondos de la entidad para cumplir sus obligaciones. Por ello, para tener un nivel apto de liquidez en las entidades financieras debe existir una relación en la colocación y captación de dinero. Por otra parte, la gestión de riesgos de liquidez debe estar reglamentada, para poder garantizar una buena estabilidad y confianza financiera, de esta manera dar seguridad y respaldo al sistema bancario (Aleisky, 2021).

Por otro lado, el problema más frecuente de una empresa chilena es el aumento considerable de créditos a sus clientes, trayendo consigo la escasez de la liquidez, ello implica realizar una revisión y análisis para la evaluación de la calidad e integridad de su proceso de

gestión crediticia. A todo esto, se evidenció que el sistema de gestión empleada por la empresa no se enfoca a los retos y desarrollo que ella necesita, por lo que no tienen un modelo que les permita evaluar la calidad crediticia de los clientes y la capacidad de pago (Aránguiz et al., 2018).

Otro de los problemas relevantes en las compañías de nuestro país es que las empresas no tienen una adecuada política de créditos para realizar la evaluación a los clientes, generando costos elevados que son reflejados en los estados financieros. A todo ello, una de las universidades, otorgó créditos con contratos financieros para el futuro cobro de los alumnos y no se ejecutó la cobranza a tiempo, ya que, hubo ausencia del personal encargado, además, en el ámbito tributario, las cobranzas dudosas se consideran como gastos cuando después de su vencimiento, se prueba con documentos que evidencien que el cliente esté en crisis económica para poder pagar (Ortiz et al., 2020).

En un estudio realizado a las empresas azucareras del Perú se determinó que, el principal problema es el alto riesgos de liquidez que poseen al no contar con los recursos necesarios para pagar deudas menores a un año, dos de las empresas estudiadas presentaron un elevado índice de endeudamiento a corto plazo con un 0.96, con relación a sus activos en el 2019, por tal motivo, es que mantiene deudas financiadas y no pueden acceder a financiamientos, Por ello, una buena gestión en la liquidez permite que las empresas puedan cumplir con sus obligaciones. Asimismo, todas las empresas deberían analizar su liquidez para ver si pueden cubrir sus deudas a corto o a largo plazo (Vásquez et al., 2021).

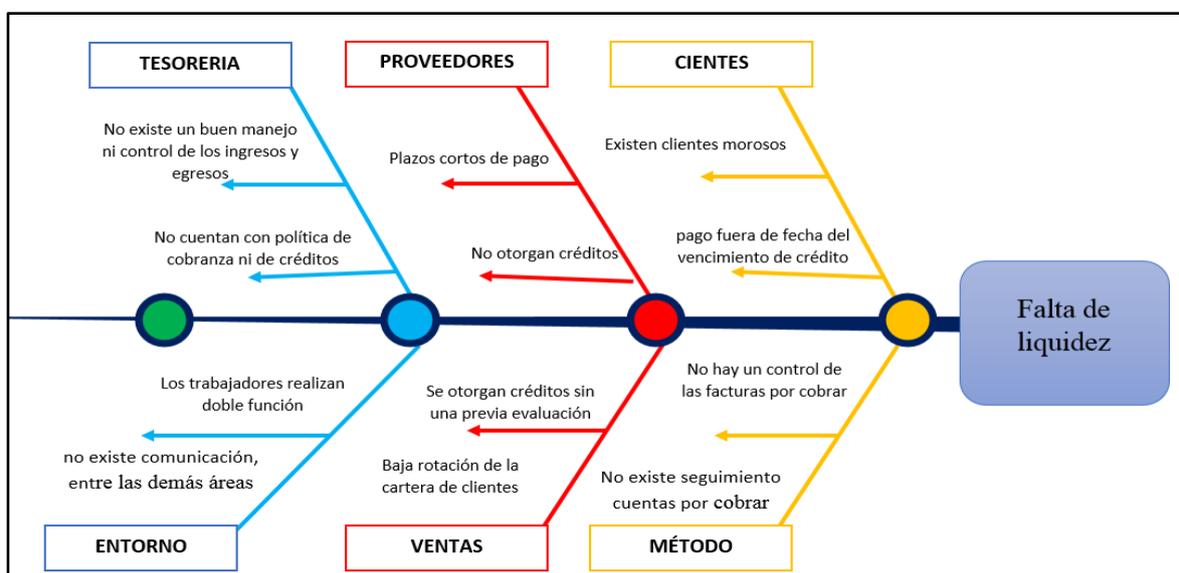
El BCRP publicó un informe que se basa en la estabilidad financiera del Perú, en el que aludió que los desembolsos que se suscitaban por los retiros de fondos de CTS, mermaron la liquidez de las empresas, esto trae consigo un decrecimiento en los fondos a largo plazo. Por otro lado, después que la ROA evidenciara la variación de la rentabilidad de un 2.2% a un 0.2% en el periodo del 2020 al 2021, respectivamente, este generó gastos operativos, lo cual fue expuesto como porcentajes de los activos mediante herramientas tecnológicas, porque se tomó acciones inmediatas como reducción de personal, cierre de oficinas. Por lo mencionado, el BCRP concluyó, que las instituciones se mantuvieron al margen respecto al financiamiento, a causa de la reducción de créditos y reprogramaciones a las empresas que se rigen por la MYPES (Banco Central de Reserva del Perú, 2020).

Finalmente, la empresa Big Medical Plus, dedicada a la comercialización de materiales médicos. Presenta falencias en cuanto a su liquidez, debido a que, no tienen una política de cobranza ni de créditos, por ello, existen clientes que son atendidos sin una previa evaluación de créditos, generando inconvenientes para la empresa. Además, no se realiza seguimientos del vencimiento de créditos; porque no tiene un adecuado control de la fecha en que finalizan los créditos cedidos a los clientes, generando que se incrementen los deudores.

El encargado administrativo no realiza un adecuado seguimiento tanto a las cuentas por cobrar como a las cuentas por pagar, del mismo modo, no se efectúan las cobranzas de los intereses a los clientes que pagan fuera del plazo. En consecuencia, la falta de capital de trabajo para los nuevos proyectos y la deficiencia en los procesos de cobranza ocasionan problemas de liquidez. Asimismo, el personal no se compromete a superar las expectativas de mejora, debido a que no existe una adecuada comunicación, comprensión entre las demás áreas cuyo fin no otorga ningún beneficio en la toma de decisiones. Por último, se evidenció que la empresa hace gastos innecesarios y no prioriza sus pagos con los proveedores, sus tributos, ocasionado a que las obligaciones se incrementen y que la SUNAT embargue las cuentas de la empresa por no realizar los pagos correspondientes. Para poder identificar los diversos problemas que presenta la empresa se hizo uso del diagrama Ishikawa, según la figura 1, el cual fue una herramienta de ayuda en la determinación de los problemas. Es decir, el diagrama de Ishikawa es una técnica que tiene como finalidad descubrir las causas de un problema céntrico, además, ayuda a optimizar procesos en una entidad (Novillo et al., 2017).

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



A nivel internacional, Ávila et al. (2021), en su investigación analizan la situación financiera de una empresa inversionista, cuya finalidad fue realizar un análisis económico, para poder incrementar el valor de la empresa mediante una serie de estrategias e indicadores. La metodología empleada muestra un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Este estudio corroboró que la cuenta efectivo y equivalente de efectivo disminuyó un 29% en el 2020. Asimismo, en el 2019, la empresa solicitó un crédito para que financie sus operaciones, en lo cual, dio como resultado un interés del 35.74% y un 21.16% en el 2020, evidenciando una baja en sus gastos financieros. Por otro lado, la razón de endeudamiento demostró que en el 2020 la empresa tuvo un incremento en el porcentaje de las deudas, debido a que, la compañía obtuvo obligaciones financieras. También, se evidenció que la compañía presentaba una desorganización en los procesos de cobranza. La investigación concluye que, es necesario capacitar a los trabajadores, puesto que, ello nos permite elaborar estrategias que conlleven a tener un crecimiento y desarrollo que apoye a los diversos sectores.

Por otro lado, Castro (2020), desarrolló una investigación con respecto a las cuentas por cobrar en la liquidez, cuya finalidad fue plantear una mejora en la gestión de cobranzas, aplicando políticas y procesos sistemáticos que ayudan a la identificación de riesgos de crédito; la metodología empleada tuvo un enfoque mixto lo cual analiza datos cualitativos y cuantitativos. El estudio comprendió de 11 trabajadores de la unidad ejecutiva nuevo continente, la técnica e instrumento empleada fue las entrevistas y cuestionario, dicha investigación demostró que la compañía no tiene políticas para poder otorgar créditos, también se demostró que la unidad educativa no realiza un correcto control en sus cuentas por cobrar, por ello, se incrementa la incobrabilidad. Por falta de recaudación la entidad generó problemas con la liquidez, debido a estos problemas se propuso optimizar la gestión de cobranza aplicando nuevas políticas para así ayudar con la identificación de los riesgos de crédito y mejorar la liquidez de la unidad educativa.

Kelly y Suarez (2020), desarrollaron una investigación sobre estrategias para mejorar la liquidez en una organización, dedicada a la venta de materiales de construcción, tuvo como finalidad incrementar la liquidez de la entidad a través de estrategias y métodos financieros; la metodología de este estudio fue cuantitativo. Mediante las técnicas e instrumentos se demostraron que la cuenta de caja de la empresa, tuvo una variación relativa de un 27% entre el 2017– 2018, en comparación al año 2018-2019, con una variación positiva del 7%, lo que indica que el activo disponible (efectivo) de la empresa disminuyó considerablemente.

Asimismo, sus cuentas por cobrar se incrementaron en un 179% durante el 2017-2018, disminuyendo en el 2019 con un 58%, lo cual, demuestra que las ventas en su mayoría fueron a crédito, lo cual explica la disminución en caja. La liquidez corriente bajó de un 1.01 a 0.74 durante los periodos analizados, lo cual evidencia que la compañía no tiene capacidad para consumir con sus pasivos a corto plazo. Finalmente, se observó que los periodos de cobranza tuvieron un incremento significativo, debido a que, la empresa se demora en cobrar 737 días, generando así una falencia en la liquidez. El investigador concluye que la empresa debe establecer estrategias que mejoren su actividad económica y generar políticas de cobranza para mejorar el periodo de cobranzas para cumplir con sus obligaciones y no caer en el endeudamiento.

Manrique (2019), elaboró un estudio acerca de cómo las cuentas por cobrar afectan la liquidez, tuvo como objetivo detectar si las ventas a crédito influyen en la liquidez de una compañía de servicios; respecto a la metodología, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, cuya muestra fue de 32 trabajadores de la empresa; la investigación reveló que no existe una adecuada administración, control y seguimiento de las facturas pendientes por cobrar, ocasionando un incremento del atraso en la cobranza, donde este repercute de manera negativa a la liquidez, imposibilitando a que la empresa pueda acceder a líneas de crédito e incluso a poder expandirse. La investigación concluye que la inadecuada gestión de las cobranzas afecta claramente a la liquidez de la entidad, por tal motivo incrementa sus obligaciones.

Marich (2018), en su tesis sobre la liquidez en las empresas camaroneras cuyo objetivo fue investigar y efectuar en qué situación se encuentran las empresas de venta de camarones, para lo cual, se usó la metodología con un enfoque cuantitativo, a través de ciertos análisis describen las razones de liquidez en las entidades del sector mencionado, para esta investigación se consideró información extraída de superintendencia de Compañías, pese a las diferentes adversidades que tuvieron las empresas camaroneras lograron sobresalir, y por medio de los análisis realizados se demostró que los ratios de liquidez tuvieron una variación constante en los años 2012-2017; debido a ello, tuvo un incremento en el 2017, debido a que, llegó a un promedio de 1.32 y en el 2016 su índice representó un 1.10, evidenciando una diferencia de 0.22. De tal manera, el promedio de la prueba ácida en el 2016 y 2017 fue 0.80 y 0.96, respectivamente. Por último, se concluye que un adecuado análisis ayuda a las empresas a optimizar oportunamente sus recursos económicos, lo cual señala que las empresas de este sector realizan una buena gestión en las cobranzas y pagos.

Lázaro (2020), elaboró un estudio acerca de las políticas de crédito y cobranza para incrementar la liquidez en una compañía de servicios. Las unidades informantes lo conformaron 5 personales de la entidad, los cuales revelaron que la compañía carece de liquidez para poder cubrir sus obligaciones por el elevado índice de las cuentas por pagar, debido a que sus cobranzas realizan entre 70 a 90 días, además, se evidenció que la empresa por cada sol de deuda solo cuenta con 0.08 en el 2018 y 0.66, ello manifiesta que, la compañía presenta deficiencias de liquidez. Con lo mencionado anteriormente, el investigador propuso implementar políticas de crédito y cobranza, optar por un sistema que ayude a la evaluación de créditos con la finalidad de reducir los días de cobranza y por ende mejorar su flujo de efectivo.

En Guayaquil, Carrera (2017), desarrolló un estudio acerca de cuentas por cobrar de una compañía industrial, se evidenció que la empresa tiene falencias en la gestión de cobros y en cuanto al área administrativa el 100% de las personas encuestadas mencionaron no estar informados de las normas y políticas de créditos, debido a estas carencias la empresa presenta un riesgo del 40%; otra de las razones de este resultado se da porque no existen indicadores que puedan medir el rendimiento y desempeño trazada por la empresa, por ello, la empresa debe mejorar los procesos de cobranzas enfocándose en una reorganización de los clientes y segmentarse por la capacidad de pago que tienen cada cliente. La investigación concluye que, la gestión de cobranza de la empresa es ineficiente debido a que no tienen un manual de cobranzas que les permita mejorar sus procesos al momento de realizar las cobranzas para poder cumplir con los objetivos trazados.

En México, Parada (2015) en su tesis sobre modelos de riesgo de liquidez, recalca los problemas de liquidez y las falencias que afrontan las instituciones financieras, en la crisis Subprime, debido a ello, se evidenció un elevado riesgo de liquidez, trayendo consigo un aumento de pérdidas en dichas entidades, debido a la inadecuada administración de riesgo de liquidez y la inexistencia de un modelo que ayude disminuir pérdidas. Por lo tanto, la finalidad de esta investigación fue examinar minuciosamente los modelos de riesgo de liquidez con el fin de evitar pérdidas, así mismo, una alternativa de solución, está en plantear un modelo, que permita controlar los riesgos de liquidez.

En cuanto al ámbito nacional, Unocc (2021), en su tesis sobre de la gestión de las cuentas por cobrar, de las empresas dedicadas a la comercialización de combustible, tuvo como objetivo plantear un modelo ABC para mejorar la liquidez de las empresas; este estudio es descriptiva, trabajó bajo un enfoque cuantitativo. La población evaluada lo conforman 36 estaciones de grifos, para ello, se usó de técnicas como la encuesta y la entrevista, los cuales demostraron que un 80% de las empresas evaluadas, no tienen una adecuada administración en sus cobranzas, también, se evidenció que el 70% de las compañías investigadas no cuentan con liquidez. A consecuencia de los resultados se implementó un modelo ABC, puesto que, ello permite realizar una adecuada gestión y cumplir con políticas de cobranza.

Altamirano (2018), desarrolló una investigación sobre la liquidez donde realizó un análisis de la compañía Tecocha sac. Este estudio tuvo un enfoque mixto, porque, trabaja con datos cuantitativos y cualitativos, las técnicas e instrumentos usados dentro de esta, son encuestas, entrevistas y guías de entrevistas. La población lo conforman auxiliares administrativos, el contador y los estados financieros. Este estudio demostró que la compañía no tenía una adecuada planificación sobre estrategias financieras, que ayuden a incrementar la liquidez, debido a ello, la compañía presenta inconvenientes para saldar sus pasivos, también, se pudo evidenciar que la empresa nunca realizó un análisis financiero. Por otro lado, la empresa no disponía de personal capacitado en las áreas de cobranza. El investigador concluye, que al realizar el análisis financiero se demostró que la liquidez en la compañía disminuyó constantemente con el pasar del tiempo.

Rebatta (2020), realizó una investigación enfocada a optimizar la liquidez de una compañía, su finalidad fue emplear políticas que ayuden a incrementar la liquidez en la compañía. En cuanto a la metodología, trabajó bajo un enfoque mixto de tipo proyectivo; la población lo integran 3 trabajadores. Mediante las entrevistas se demostró que la organización no tiene una correcta gestión de cobranza, ya que, existe un alto nivel de los créditos concedidos a sus clientes, debido a que carecen de un programa que permita conocer el historial crediticio de cada cliente, al hacer uso del análisis documental para realizar comparaciones con los datos, se evidenció que la entidad no posee suficiente liquidez para hacer frente sus pasivos en poco tiempo, reflejando un aumento de un 3% en sus cuentas por pagar en el 2020. Por ende, el investigador sugiere la implementación del factoring para sus principales clientes.

Por otro lado, Céliz (2018), en su artículo sobre métodos financieros para incremento de liquidez en una institución educativa, se planteó estrategias para potenciar la liquidez de la entidad educativa, de esta manera, cumplir sus compromisos con terceros, dicho estudio emplea un método cuantitativo de tipo descriptivo, cuya población está compuesta de cuatro trabajadores del área contable. Este estudio demostró que el problema primordial de la entidad es la falta de liquidez, debido a que los alumnos tuvieron un atraso entre 2 y 3 meses en el pago de sus pensiones que generó deuda con los proveedores, los maestros y trabajadores de la institución.

Finalmente, Tello (2017), elaboró su tesis enfocada en préstamos de entidades financieras para contribuir con el incremento de liquidez en las compañías, el propósito es analizar si los financiamientos interceden en la liquidez, la investigación posee un enfoque mixto de tipo descriptivo, también se hizo uso del método inductivo y deductivo, la población lo conformaron 11 colaboradores de la empresa. Mediante las encuestas y entrevistas ejecutados a los trabajadores de las compañías se demostró que gran parte de los encuestados concuerdan que la empresa presenta diversas carencias en sus operaciones, trayendo consigo pérdidas; un 45% de los encuestados coinciden que al no cancelar sus deudas generan pérdidas de confianza con las instituciones financieras, así mismo, al no contar con una adecuada planificación financiera podría generar una disminución en la liquidez. La investigación concluye en que la entidad requiere financiamientos para pagar sus deudas más próximas.

La investigación se fundamenta en las siguientes teorías; (a) teoría de la contabilidad, sirve de soporte en todo el proceso contable que contiene la investigación, porque es decisivo al realizar un análisis de las principales cuentas contables que se relacionan a la liquidez. Además, Sunder (1994) menciona que, la teoría de la contabilidad tiene como finalidad el adecuado funcionamiento de sus operaciones, para cumplir los acuerdos y contratos que poseen las entidades. La contabilidad es una de las principales áreas dentro de una empresa dado que ayuda a mantener un mercado líquido ya su vez realiza una adecuada administración de los recursos económicos. Por otro lado, Mejía (2020) menciona que, la apropiada administración de la liquidez permite a las empresas cumplir a tiempo sus obligaciones. También, Vázquez y Bongianino (2008) consideran que, la teoría de la contabilidad es una técnica mediante la cual analiza la información económica de las empresas, de acuerdo con ello, se puede evidenciar la realidad actual de las entidades. Para las empresas tener información exacta, veraz y fiable repercute de manera positiva, porque, de esta manera se pueda tomar decisiones óptimas que

ayuden al desarrollo y las proyecciones de las empresas. Para Gonzales (2013) la liquidez depende de una adecuada gestión en las entidades. De esta manera, se relaciona debido a que un adecuado análisis económico de la realidad ayuda en la tomar decisiones idóneas, trayendo consigo mejoras para las entidades en cuanto a la rentabilidad y liquidez. También, Parra (2004) sostiene que, la contabilidad tiene como objetivo mostrar información completa, verídica, fiable, ya sea documentación tributaria o legal. Deberán tener un sustento que avale todas las operaciones para una óptima gestión, es por ello, que una información verídica, fiable tiene relación con en la mejora de los procesos, porque, un análisis fiable contribuye a que la empresa pueda implementar mejoras.

(b) la teoría de sistemas, está enfocada en la interdependencia, debido a que están interrelacionadas para formar un todo único y complejo (Bertalanffy, 1976). Además, Samper (2010) afirma que, la liquidez depende de una adecuada gestión en los procesos de la cobranza, es por ello, que la liquidez está relacionada con las cobranzas y de ello depende que pueda cumplir con sus pasivos. También, Geilert y Velázquez (2018) comentaron que, la teoría de sistemas se relaciona debido a que ayuda a las entidades a tener una óptima coordinación en las diferentes áreas de la compañía, porque, la empresa no cuenta con una buena organización y no poseer de un adecuado control de sus cobros; (c) la teoría organizacional, está enfocado a satisfacer las carencias de las compañías mediante métodos de planeamiento y organización, que ayuda a tener un adecuado ambiente para los trabajadores, de esta forma, puedan realizar sus funciones eficientemente para lograr objetivos trazados por las empresas (Miranda, 2008). Por su parte, Sarmiento (2019) indica que, la liquidez de una empresa aumenta debido a una óptima coordinación y control en la gestión de las cobranzas. Por último, la teoría de la administración que es el proceso de proyectar, ordenar y controlar el uso de los recursos para conseguir, con los objetivos trazados, una adecuada administración del ciclo operativo de la empresa.

Categoría problema: Liquidez

Herrera (2016) opina que, la liquidez se refiere no solo a la posición financiera que posee una compañía, sino a la destreza o habilidad para que sus activos se conviertan en efectivo en un lapso de 12 meses. Por tanto, cada uno de sus activos líquidos puede cubrir sus deudas a mediano plazo. Permitiendo que las compañías continúen con su desarrollo económico. La liquidez conlleva a que las compañías puedan desarrollarse eficientemente sin la necesidad de recurrir a financiamientos. También, Gitman y Joehnk (2009) mencionan que, la liquidez se

basa en la rapidez donde los activos como: Las facturas por cobrar y los bienes puedan convertirse en dinero en poco tiempo, de esta manera, cumplen con sus pasivos. Esto favorece a que las empresas puedan acceder a mejores líneas de créditos en caso sea necesario.

Roig y Soriano (2015) manifiestan que, la liquidez es la técnica que convierte activos en efectivo en poco tiempo sin la necesidad de disminuir sus precios. También mencionan que, la liquidez se mide a través de ratios financieros los cuales demuestran si las entidades tienen la capacidad suficiente para saldar sus deudas. Por otro lado, Molina et al. (2018) opinan que, la liquidez demuestra la agilidad que poseen las compañías para convertir todos sus activos corrientes y circulantes en efectivo. Para que así, pueda cubrir sus deudas a corto plazo con sus proveedores. Evidenciando así, tener solvencia en un periodo determinado. Por otro lado, Coppe y Siqueira (2011) sostienen que, la liquidez está relacionada con la solvencia, puesto que, si una empresa cuenta con liquidez en el futuro, tendrá solvencia económica.

Por esa razón, es importante mantener la liquidez para que, de esta manera, las empresas se desarrollen eficientemente sin la necesidad de recurrir a créditos.

Subcategoría 1

Indicadores financieros: Es de gran utilidad puesto que permiten analizar y examinar los resultados de las operaciones de una entidad por medio de los estados financieros lo cual demuestra si una empresa está bien económicamente o si tiene falencias, e aquí, la importancia de los indicadores puesto que permiten conocer con exactitud los puntos que deben ser mejorados, para un óptimo desarrollo (Correa et al., 2018). También, Imaicela et al. (2019) opinan que, los indicadores financieros son instrumentos que ayudan a analizar la situación en la que se encuentre una compañía, a través de las diferentes cuentas que tienen los estados financieros.

En otras palabras, los indicadores financieros son herramientas diseñadas a través de la información financiera de una empresa y son necesarios porque miden la capacidad de deuda, estabilidad y la de generar liquidez. Mediante los resultados obtenidos los estados contable y financiero. Las fórmulas lo podemos visualizar en el cuadro 1.

Indicadores

Razón corriente: Es un indicador financiero, cuya finalidad es determinar la liquidez de una empresa, es decir muestra si una empresa es capaz de saldar sus compromisos corrientes en un plazo no mayor a los 12 meses. También, muestra la cantidad de veces que el activo circulante supera al pasivo circulante (Herrera et al., 2017).

En síntesis, podemos mencionar que la razón corriente mide si una empresa posee capacidad de pago en un periodo no mayor a los 12 meses, esta ratio vincula los activos y pasivos corrientes, se dice que, si el activo corriente es mayor a uno, evidencia que una empresa tiene suficientes recursos para hacer frente a sus obligaciones.

Prueba absoluta: Es el indicador más preciso de la liquidez en comparación de la prueba ácida, para su determinación solo se toma el dinero disponible en caja, destinado a pago de las obligaciones. No se consideran las cuentas por pagar debido a que ese dinero aún no entra a la caja de la compañía (Ortiz, 2003).

Este indicador nos muestra, el efectivo disponible que cuenta una empresa para pagar sus deudas en un periodo no mayor a un año, se dice que si el resultado arroja mayor a 0.5, significa que la empresa puede cubrir sus obligaciones.

Capital de trabajo: Es un indicador financiero, tiene como finalidad evidenciar los recursos o activos disponibles que cuenta una compañía después de haber liquidado todas sus obligaciones, lo cual, permite a la empresa desarrollarse eficientemente con los recursos disponibles (Ortiz, 2003).

En síntesis, capital de trabajo es el dinero en efectivo que cuenta una compañía para su funcionamiento, ello conlleva, a que existe fondo suficiente para poder comprar mercaderías, pagar planilla entre otros.

Cuadro 1

Fórmula de ratio de liquidez

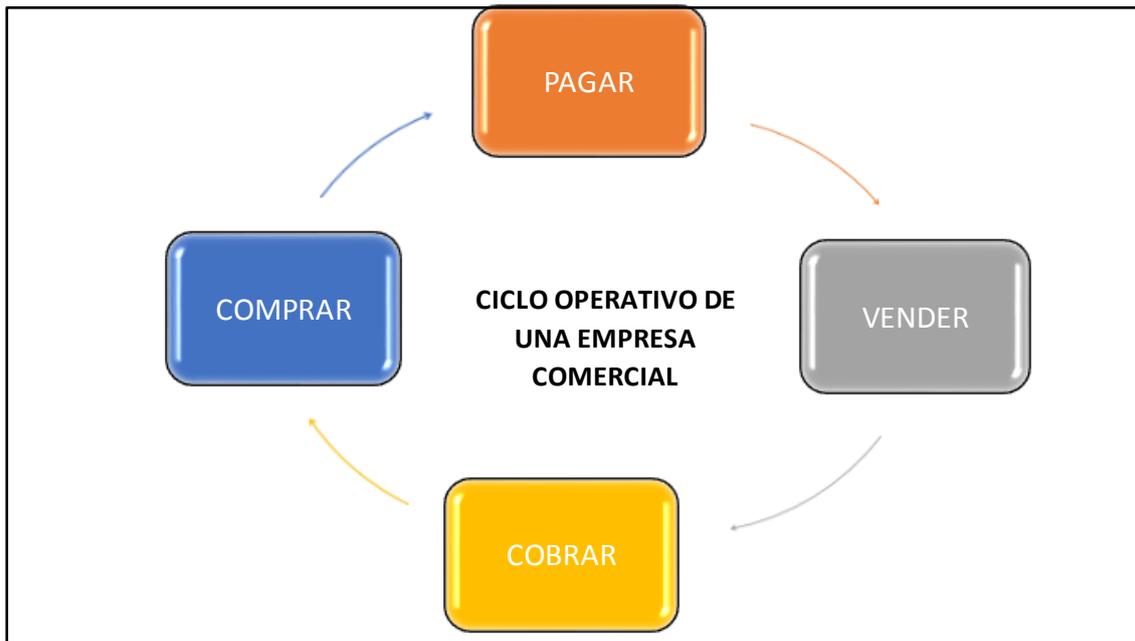
Ratios de liquidez	Fórmulas
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
Prueba absoluta	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$
Capital de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$

Subcategoría 2 - Ciclo operativo: Está enfocado al tiempo que pasa desde que empieza la producción hasta el momento en la que se efectúe la cobranza, también lo podemos definir como los días en que se demoran pasar de un proceso a otro, es decir, en cuántos días pasa entre la adquisición de material prima para la producción de mercadería hasta cobro por la venta realizada Chad y Gitman (2012). También, el ciclo operativo está comprendido de dos factores relevantes: el inventario y las cuentas de cobranza, la importancia que tiene el ciclo operativo dentro de las entidades es que cumple un conjunto de medidas para poder recuperar el dinero y seguir con nuevas inversiones. Por otro lado, Aguilar y Ocampo (2018) aluden que, un ciclo operativo dentro de una empresa es la base de toda operación, debido a ello, se puede conocer el periodo que pasa desde el inicio de una actividad económica hasta que finalicé y se efectúe el cobro, toda empresa tiene un ciclo operativo ya depende de cada entidad la forma en que pasa cada etapa del proceso o puede evadir algunas etapas.

Mediante el ciclo operativo una empresa tiene la posibilidad de informarse en cuanto tiempo podrá recuperar sus cuentas por cobrar para que así se proyecten a nuevas inversiones y cumplir objetivos trazados por las empresas.

Figura 2

Ciclo operativo



Indicadores

Plazo promedio de cobro: Hace referencia a los días que una compañía demora en hacer efectivo sus cobros. Este indicador es de suma importancia, debido a ello depende que una empresa goce de liquidez y pueda invertir en futuros proyectos, puesto que, una buena administración de las cuentas por cobrar hace que una empresa cumpla con sus metas trazadas. Cabe recalcar que la rotación debe ser más ágil que la rotación de cuentas por pagar (fondimex, 2022). En síntesis, son los días en que se tardan sus ventas en transformarse en dinero disponible.

Periodo del inventario: Es el lapso de tiempo en que los materiales o productos de una entidad están en el almacén, con dicha referencia podemos planificar mejor los reemplazos, distinguir los productos que son demasiados caros para almacenar y realizar un comparativo de la rentabilidad de la empresa con entidades similares (Alvarado y Mendieta 2018).

Este indicador manifiesta los días que se necesita para renovar el stock de un almacén efectuando la comparación del valor que tiene el stock en el almacén. Se dice que cuanto más tiempo permanece un producto en el almacén menor será su costo del almacén. A todo esto, se puede decir que los días de inventario tiene una repercusión directa con la liquidez debido a que una adecuada administración de los inventarios genera una mayor rentabilidad.

Subcategoría 3 - Cuentas por pagar: Representan deudas que tienen las entidades con terceros o proveedores, el cual se origina al momento de adquirir un bien o la prestación de un servicio, que no son pagadas de inmediato (Alvarado y Mendieta 2018).

También, las cuentas por pagar son deudas que adquieren las entidades al momento de recibir un bien a crédito. Es importante tener un adecuado control de sus deudas de lo contrario las deudas vencidas generan intereses.

Indicadores

La rotación de las cuentas por pagar: Es el tiempo demora una compañía en cancelar sus pasivos, también, podemos decir que este indicador evalúa las veces que una compañía liquida sus obligaciones en el lapso de un periodo contable. Para calcular este indicador basta con dividir las compras entre el promedio de las cuentas por pagar. Cuando la rotación disminuye quiere decir que las empresas demoran más para liquidar a sus proveedores, lo cual muestra que una empresa tiene problemas económicos. Si la rotación aumenta significa que las empresas realizan sus pagos oportunamente, demostrando que las compañías tienen dinero disponible para saldar sus pagos en corto plazo (Lifeder, 2019).

La capacidad de endeudamiento: Se hace referencia al monto máximo de endeudamiento que una persona o empresa jurídica puede asumir, sin tener problemas de solvencia. Por lo general, se determina como un porcentaje de los ingresos (Lifeder, 2019).

Categoría solución: Implementación de políticas, procedimiento de crédito y cobranza

Para esta investigación se propuso implementar la política, procedimiento de crédito y cobranza, teniendo como estudio el análisis financiero, el cual es una herramienta que facilita el seguimiento y control de una empresa. A través esta propuesta se podrá optimizar la liquidez en la empresa, las cobranzas serán efectivas, debido a que, se realizará seguimientos constantes de los clientes teniendo como referencia las cuentas por cobrar, y un adecuado proceso en otorgar los créditos.

Políticas: son pautas, normas claras que establecen la forma en la que se tiene que seguir una operación. Ello, ayuda a organizar adecuadamente una organización para que así puedan cumplir metas establecidas (Álvarez, 2020)

Procedimientos: Un procedimiento implica seguir una serie de pasos bien establecidos y definidos para facilitar la ejecución de una serie de actividades de manera correcta, ello, permite a las empresas desarrollarse correctamente (Segura et al., 2021). Por otra parte, Serenty, (2019) menciona que, un manual de procedimientos es un documento que facilita información acerca de diversas operaciones que realiza una organización, además, la finalidad del procedimiento es maximizar las cobranzas, con ello, la compañía podrá progresar económicamente.

Son parte importante para las compañías, juntos proporcionan una hoja de ruta para las operaciones diarias. Además, garantizan el cumplimiento de las leyes y reglamentos, guían la toma de decisiones y agilizan los procesos internos (Vergara, 2019).

Componentes

Política de cobranza: Una política de cobranza son pasos que se debe seguir para recaudar los créditos otorgados a los clientes, el cual está basado en la recuperación monetaria sin afectar la permanencia del cliente (Vergara, 2019).

El objetivo de una política de cobranzas es tener un flujo de caja eficiente, las políticas de cobranza deben contar con lineamientos como condiciones de venta y plazos de cobro. Además, se refiere a la cantidad de días en que una compañía tarda en realizar la cobranza, a menor tiempo realizado la cobranza mejores beneficios tendrá la empresa.

Política de crédito: Es un lineamiento técnico que dispone el gerente financiero de una compañía para otorgar facilidades de pago a clientes específicos. La política significa determinar opciones de crédito, criterios de crédito y condiciones de crédito (ESAN, 2016). También, se refiere a la cantidad de días en la que una compañía otorga créditos a los clientes al momento de realizar una venta. Cabe mencionar que los créditos son otorgados dentro de un lapso de 12 meses o 360 días (Imaicela et al., 2019).

Son reglas en las que se detalla la cantidad de días que se otorga un crédito teniendo en cuenta las condiciones y formas de pago.

Política de pago: Se precisa como un proceso directriz en el que cada organización define procedimientos y estándares, para períodos de crédito, plazos realiza la cancelación de

su negocio, según el contrato incorporado por el distribuidor. Además, se caracteriza por la formulación de técnicas establecidas por el gobierno (Higuerey, 2007).

Análisis financiero: Es una herramienta que sirve de soporte en la toma de decisiones, el cual, a través de un análisis contable nos da a conocer la situación actual de una compañía en un periodo determinado; brinda información necesaria para entender el comportamiento operativo y económico de una empresa, mediante los datos proporcionados de los estados financieros, además, la importancia de un análisis financiero está en que ayuda a identificar las debilidades y amenazas que presenta una entidad (Barreto, 2020). Además, Huertas et al. (2018) mencionan que el análisis financiero es una herramienta que sirve a la gerencia para pronosticar efectos que puede traer algunas decisiones estratégicas en el desarrollo de la compañía, decisiones como las variaciones en las políticas de crédito y cobranzas.

Un análisis financiero es una herramienta que evalúa y analiza la situación económica de una compañía haciendo uso de indicadores como los ratios, esta técnica ayuda a detectar posibles amenazas.

OKR: Es una metodología que ayuda a la empresa a establecer objetivos y esforzarse por alcanzarlos, implementarlos y evaluar los resultados alcanzados por este proceso. Asimismo, esta herramienta ayuda a las empresas a seguir todas las acciones, metas u objetivos planteadas haciendo uso de KPI que ayudan a medir los lineamientos para cuantificar los objetivos y de esta manera ser más eficientes (Cotero et al., 2020).

La presente investigación empleó tres teorías; (i) la teoría de contabilidad, el cual permite entender las relaciones de las cuentas contables con la liquidez, de esta manera ayuda a aumentar la liquidez para poder cancelar con sus pasivos; (ii) la teoría de control que aporta al desarrollo de las entidades tomando decisiones, que lleve a lograr objetivos trazados; (iii) la teoría organizacional permite que las entidades conlleven una óptima coordinación en las diferentes áreas de la organización, de esta manera, este sirva de apoyo en la mejora de las cobranzas de la empresa; (iv) la teoría de sistemas cuenta con diversos procesos que se interrelaciona con el área de cobranza y de esta manera se desarrolla un trabajo en equipo donde se mejora la eficiencia de la empresa.

Por otro lado, la justificación de esta investigación se ejecutó con el propósito de mejorar la liquidez de la empresa Big Medical plus. Debido a que existe una desorganización en varias áreas de la empresa. Por otro lado, aportará con propuestas que optimicen el ciclo operativo de la empresa. Asimismo, se identificará y dará solución a factores que ocasionan la falta de liquidez.

Esta investigación tiene justificación metodológica, porque, se efectuó bajo el enfoque mixto, puesto que, concede ahondar el estudio haciendo uso de datos cuantitativos y cualitativos, a través de ello se logró fortalecer la información con una perspectiva más factible, asimismo se investiga bajo una metodología holística de tipo proyectiva, en vista de que, propone progresivamente estrategias y propuestas que ayuden a implementar una solución a un problema identificado, el cual requiere ser solucionado para mejorar el desarrollo económico. Las técnicas que se emplearán serán la entrevista y los estados financieros.

Para esta investigación se planteó el problema general: ¿Cómo se puede mejorar la liquidez de la empresa Big Medical Plus, Lima 2022 ?; problemas específicos; (a) ¿Cuál es la situación actual de liquidez de la empresa Big Medical Plus, Lima 2022?; (b) ¿Qué factores afectan en la liquidez de la empresa Big Medical Plus, Lima 2022?

El objetivo general del estudio es: Proponer la implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Big Medical Plus, Lima 2022; los objetivos específicos; (a) diagnosticar la liquidez actual de la empresa Big Medical Plus, Lima 2022; (b) explicar los factores que afectan la liquidez en la empresa Big Medical Plus, Lima 2022; (c) incrementar la liquidez absoluta en la empresa teniendo como estudio el análisis financiero; (d) implementar una política para otorgar créditos y seguimiento a la cobranza en la empresa teniendo como estudio el análisis financiero; y (e) disminuir el periodo promedio de cobranza teniendo como estudio el análisis financiero.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

La investigación utilizó un **enfoque mixto** ya que, simboliza el complemento natural de un estudio tradicional, donde busca mezclar o combinar métodos cualitativos y cuantitativos minimizando sus debilidades (Hernández et al., 2014). Del mismo modo, Bernal (2010) opina que, un método de investigación que involucra la recopilación, el análisis y la unificación de la investigación cuantitativa y cualitativa. Por último, Carhuacho et al. (2019) mencionan que, este enfoque se emplea con la finalidad de dar respuestas a problemas más complejas haciendo uso de datos cuantitativos y cualitativos, los cuales serán triangulados para obtener información exacta y completa del problema investigado. En resumen, la investigación mixta consiste en la composición de métodos cualitativos y cuantitativos, además, Este enfoque se emplea cuando se quiere una mejor comprensión e interpretación de la problemática

El tipo de la investigación **proyectiva** es un modelo de investigación que radica en encontrar una serie de respuestas a diferentes inconvenientes. Analiza exhaustivamente todos los aspectos y propone nuevas acciones para mejorarla forma práctica. También, Hurtado (2000) opina que, es proyectiva por lo que, recopila información cualitativa y cuantitativa, mediante estos datos lleguen al problema estudiado y pueda proponer modelos que generen soluciones, es decir el investigador detecta el problema y sustenta el porqué del problema a través de ello desarrolla propuestas a base de la información recopilada (Carhuacho et al., 2019).

Se utilizó el diseño **explicativo secuencial**, consiste en examinar datos cuantitativos y cualitativos, pero una detrás de otra. Es decir que inicialmente se analizan la parte cuantitativa y posteriormente, con los resultados obtenidos da refuerzo la parte cualitativa, por lo que ayuda a explicar con más detalle los resultados iniciales. Esto conlleva a que los resultados obtenidos de las dos fases se integren al momento de realizar informes del estudio (Carhuacho et al., 2019).

El **sintagma** de la investigación es holístico porque muestra al estudio como una combinación de diferentes modelos cognitivos, viendo como un proceso evolutivo global e integrador, la finalidad de una investigación holística está en enfocarse en los objetivos y no en métodos. Asimismo, Tojár (2006) mencionó que, la investigación holística está enfocada a

un trabajo íntegro y global, puesto que ayuda a entender a fondo la problemática de un estudio. Por otro lado, podemos decir que la investigación holística consiste en superar paradigmas lo cual consiste en conocerlo, estudiarlo para así integrarlo en nociones más amplias. También, Velásquez (2011) opinó que, este tipo de investigación constituye un modelo que consiente en organizar y sintetizar una información y conocimiento, proporcionando criterios con un modelo integral, enfocados al trabajo global y evolutivo, Pero más que un modelo forma diversos procesos investigativos que ayuda a l investigador orientar su estudio con una visión extensa.

Rodríguez y Pérez (2017) mencionan que, el método analítico enfoca dos procesos intelectuales, que trabajan en unión tanto el análisis como la síntesis, donde el análisis facilita descomponer un todo en partes ya sea cualidades relaciones y estudia la reacción de cada pieza, mientras que la síntesis opera a la inversa establece mentalmente la unión de las partes. También, Gómez (2012) manifiesta que, lo analítico radica en la descomposición de la realidad en diversos elementos o variables, con el propósito de estudiarlas cada parte por separado a base de fórmulas estadísticas con el propósito de ver la naturaleza de los efectos de cada fenómeno.

Bernal (2010) opina que, el método inductivo se enfoca en observaciones y sucesos particulares para poder realizar conclusiones generales, es decir parte de algo común para llegar a conclusiones y teorías generales. Por su parte, Gómez (2012) opina que, son estrategias de razonamientos enfocados en la lógica, que parte de algo particular para que de esta manera lleguen a resultados y conclusiones generales mediante observaciones.

Bernal (2010) expresa que, el método deductivo consiste en realizar una conclusión, a través de razonamientos lógicos partiendo de teorías en un punto en particular. En resumen, este método se desarrolla partiendo de un enfoque genérico a un caso en particular. Del mismo modo, Gómez (2012) opina que, este método opera de lo general a lo particular.

En síntesis, podemos decir que es una manera de exponer la realidad partiendo de hipótesis generales a casos particulares. El objetivo de este método consiste en conseguir conclusiones a partir de premisas.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La población son un conjunto de componentes que dan soporte para en la obtención de datos en un estudio (Bernal, 2010), por tal razón, la población del estudio lo conformaran los estados financieros. Por otro lado, los informantes son 4 trabajadores de la empresa de las áreas administrativas y de ventas.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Podemos definir como liquidez a la agilidad con que una entidad cuenta para generar efectivo mediante sus activos corrientes, para poder liquidar los pasivos en poco tiempo posible, también se puede decir que es el dinero disponible de una empresa. En conclusión, nos referimos al tiempo en el que podrás disponer de efectivo por la inversión realizada.

Tabla 1

categorización del problema

Categoría	Sub categorías	Indicadores	
C1. Liquidez	SC1.1 Indicadores de liquidez	I1.1 Razón corriente	
		I1.2 Prueba absoluta	
		I1.3 Capital de trabajo	
	SC1.2 Ciclo operativo	I2.1 periodo inventario	
		I2.2 Periodo promedio de cobranza	
	SC1.3. Cuentas por pagar	I3.1 Rotación de cuentas por pagar	
		I3.2 Capacidad de endeudamiento	
	Categoría solución		
	Implementar políticas y procedimientos de créditos y cobranzas		
Políticas de crédito	Políticas de cobranza	procedimientos	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Barrasa et al. (2012) nos indican que, la entrevista, es un método que nos permite acopiar información, porque, debido a su versatilidad y flexibilidad, nos permiten tener una comunicación fructífera, obteniendo así, los propósitos establecidos de parte del entrevistador,

por ello, la entrevista es considerada como una situación asimétrica debido a su aspecto de interacción. Por otro lado, aunque la entrevista muestra una fachada llena de simplicidad, está, por el contrario, es una de las técnicas más complejas y de enrevesado manejo. También, Fernández y Hernández (2010) definen que, la entrevista es una reunión para poder intercambiar ideas con la finalidad de recabar información de la problemática, con la ayuda del entrevistado se podrá conocer más a fondo el problema estudiado y de esta manera buscar estrategias para una mejora. Por último, Valles (2002) menciona que, la entrevista es una interrelación que existe entre uno o dos individuos que intercambian ideas acerca de un tema en específico, en el cual el entrevistado da su punto de vista sobre el problema planteado.

Por otro lado, el análisis documental consiste en la selección de ideas relevantes, que permitan interpretar la problemática de la información obtenida, de esta manera buscar una solución adecuada. La finalidad de esta técnica es la descripción y representación de documentos de manera unificada y sistemática (Peña y Morillo, 2007). Por otro lado, Carhuacho et al. (2019) manifiestan que, el análisis documental son conjunto operaciones, enfocadas en representar una información de manera diferente, pero manteniendo su versión original. En síntesis, podemos mencionar, son procesos que están sometidos a la transformación, donde una información original se transforma en algo secundario o complementario de más posible acceso y difusión.

Las guías de entrevista, se define como la nota donde se plasma el contenido de las preguntas que serán utilizados por los entrevistados, es allí donde se registran datos relevantes para la investigación (Acevedo y López, 2004). También, Taylor y Bogdan (2012) mencionan que, la guía de entrevista es una herramienta en el cual se encuentran las interrogantes para el entrevistado, ello ayuda a la recolección de información clave para brindar solución al problema estudiado.

Hernández (2020) opina que, la guía documental nos permite entender la importancia que tienen los documentos en una investigación, porque, ello nos ayuda a ver un panorama diferente y amplio de la realidad del estudio. La finalidad de una guía documental consiste en tener definido y delimitado el área a investigar asimismo conocer qué documentos aportaran al estudio.

2.5 Proceso de recolección de datos

Okuda y Gómez (2005) mencionan que, la triangulación es la combinación de diversos datos que se obtuvieron en las entrevistas ya sean cualitativas o cuantitativas que ayuda a direccionar la problemática. Este método permite al investigador tener una óptima precisión en la observación dando valor a los resultados. Asimismo, Aguilar y Barroso (2015) opinan que, la triangulación es la unificación de diversos métodos y datos, también facilita con la validación y representación de datos mediante la intersección de más de dos fuentes usando una variedad de métodos. La finalidad es la comparación de varios datos para un mismo problema para evaluar con amplitud, diversidad y objetividad el problema.

2.6 Método de análisis de datos

Para la ejecución del análisis cuantitativo se hizo uso los estados financieros proporcionados por la compañía del 2017 al 2021, a partir de ello se realizó el análisis de las principales cuentas relacionados con la liquidez, además, se empleó los ratios financieros con la finalidad de mostrar los factores que ocasionan la falta de liquidez en la entidad. Además, para el estudio cualitativo se efectuó las entrevistas a 4 colaboradores de la empresa, ello ayudó a encontrar diversos problemas que presenta la entidad, con todas las respuestas recolectadas se realizó la triangulación mediante Atlas ti 22.

Millones et al. (2017) mencionan que, la estadística descriptiva es una metodología usada para la recolección, organización y obtención de datos; debido a que este presenta una variabilidad frente a estos datos, la organización más idónea es mediante gráficos, tablas de frecuencias o porcentajes. La estadística descriptiva comprende varias formas de describir una información de una población, y esto ocurre cuando la selección de la muestra puede representarse mediante su forma y su posición. Observamos también que debido a la variabilidad que posee, este posee dos tipos de estudios que son los cualitativo y cuantitativos.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Para llegar al objetivo de la investigación se efectuó un análisis horizontal y vertical de los estados financieros, así como un análisis de ratios financieros, mostrando variaciones que se dan de un año a otro, de tal manera que se puedan interpretar las cuentas más relevantes, de la misma manera, se continuará con la explicación detallada de las ratios financieras con el propósito de mostrar los resultados obtenidos de los 5 años de análisis desde el 2017 al 2021.

Es preciso mencionar que, para realizar el análisis documental, se eligieron los elementos que más se relacionan a la categoría principal entre los cuales se encuentran las cuentas de Efectivo, las Cuentas por cobrar. Del mismo modo, se empleó ratios de liquidez y gestión, los cuales ayudaron a decretar si la empresa puede efectuar con sus deudas en un periodo no mayor a un año, todo ello con el fin de demostrar el escenario económico y financiero de la empresa. Por otro lado, se efectuó las entrevistas a los trabajadores de la empresa para poder determinar sus principales problemas, mediante el uso del programa Atlas ti, se evidenció los diversos inconvenientes que presenta la empresa.

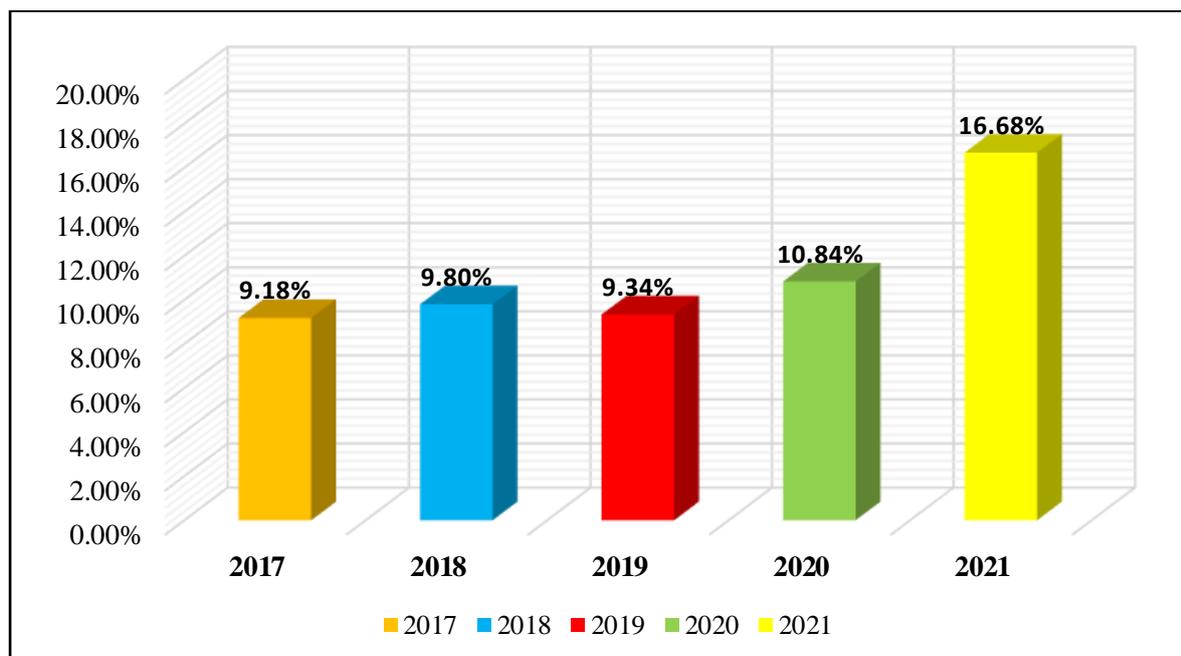
Tabla 2

Análisis vertical de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo del 2017 al 2021

Periodo	Fórmula	Cálculo	Variación
2017		$= \frac{19,749.38}{215,098.15}$	$= 9.18\%$
2018		$= \frac{18,750.11}{191,310.56}$	$= 9.80\%$
2019	<u>Efectivo y Equivalente de Efectivo</u> Activo total	$= \frac{44,383.69}{475,350.68}$	$= 9.34\%$
2020		$= \frac{52,823.52}{539,895.08}$	$= 10.84\%$
2021		$= \frac{109,424.22}{655,944.27}$	$= 16.68\%$

Figura 3

Análisis de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo del 2017 al 2021

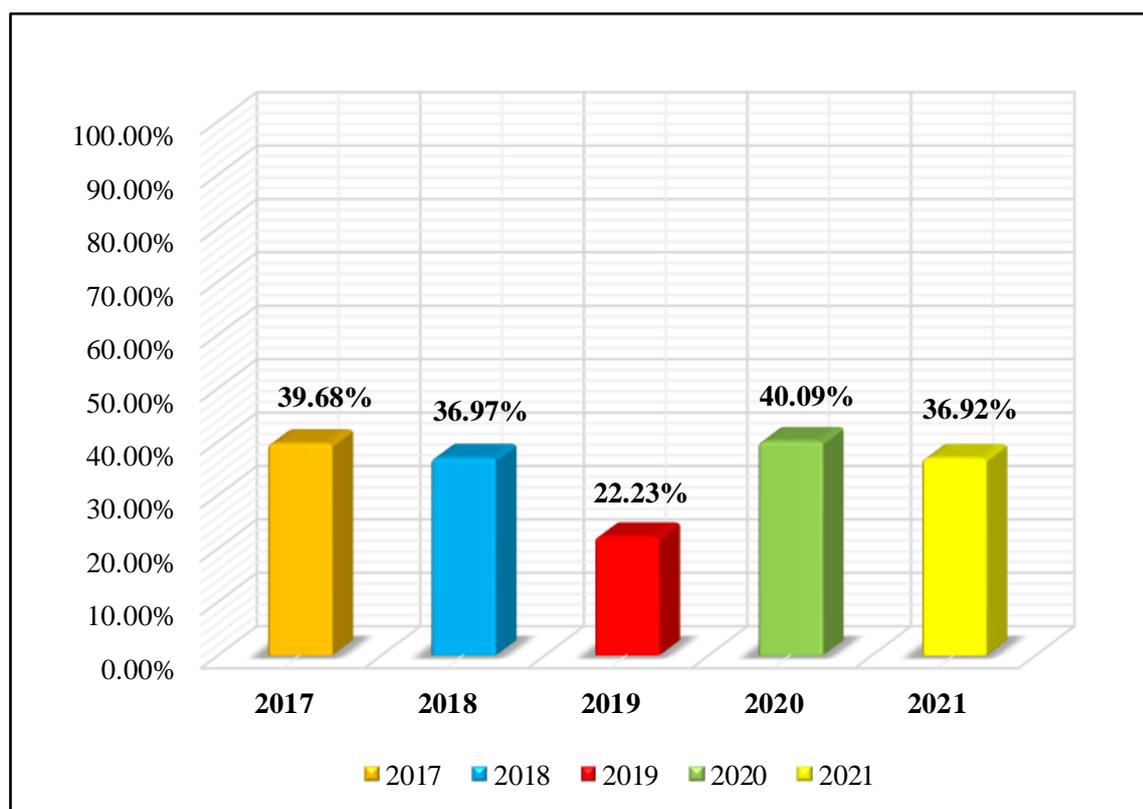


Conforme a la tabla 2 y la figura 3, se ejecutó el análisis vertical a la cuenta Efectivo y equivalente de efectivo de los últimos 5 años desde el 2017 al 2021, demostrando así que el año 2017, representó un 9.18% del activo total, ello demuestra que no se realizó una idónea gestión en las cobranzas, y esto afectó a la liquidez de la empresa. Para el 2018 se incrementó a 9.80% respecto al total activo, lo que demuestra que sus cobranzas mejoraron. Además, en el 2019 presentó una disminución a 9.34% con respecto al año anterior, debido a que la empresa realizó algunas inversiones; porque las ventas en su mayoría fueron a crédito. En el 2020 se incrementó a 10.84%, esto se debe a que tuvo una buena gestión en sus cobranzas y que debido a la crisis provocada por la pandemia aumentaron sus ventas, por la misma razón que se amplió los productos que anteriormente no se vendía, y estas ventas fueron pagadas a tiempo. Por último, el 2021 se incrementó en un 16.68% del total activo.

El año que tuvo mayor variación fue el 2021, lo que no indica que la empresa tuvo mejores ventas, además, recibió préstamos de los accionistas y le concedieron un crédito de reactiva Perú. También, obtuvo nuevos clientes y ganó algunas licitaciones trayendo como consecuencia, un resultado favorable, debido a que, para tener buenos resultados en la caja se requiere que la compañía tenga una buena gestión en las cobranzas y una adecuada coordinación en las diferentes áreas.

Tabla 3*Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2021*

Periodo	Fórmula		Cálculo		Variación
2017		=	$\frac{85,356.37}{215,098.15}$	=	39.68%
2018		=	$\frac{70,718.73}{191,310.56}$	=	36.97%
2019	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo total}}$	=	$\frac{105,678}{475,350.68}$	=	22.23%
2020		=	$\frac{196,438.25}{539,895.08}$	=	40.09%
2021		=	$\frac{242,184.7}{655,944.27}$	=	36.92%

Figura 4*Análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2021*

Mediante la tabla 3 y figura 4, se puede explicar, en cuanto representa la partida de cuentas por cobrar del activo exigible de una empresa en un periodo económico.

Según el gráfico el año 2017 y 2018 las cuentas por cobrar representaron un 39.68% y 36.97% del total activo respectivamente, evidenciando que la empresa no tenía una correcta gestión de cobranza, la empresa tiene clientes morosos afectando así a sus ingresos. En el 2019 disminuyó considerablemente a un 22.23% siendo el año más bajo dentro de los 5 años de análisis; esto significó que los clientes cancelaron oportunamente sus cuentas, lo cual favorece a la liquidez. En cuanto al 2020 se incrementó considerablemente en 40.09% siendo el más alto en todos los años de análisis. Si bien es cierto la empresa presenta inconvenientes en su cobranza, pero, este incremento se debe también a que al cierre del 2021 la empresa realizó una venta grande, fue la mejor venta durante todo el periodo, esto explica el incremento obtenido. El 2021 tuvo una disminución ligera representando un 36.92% debido a una buena coordinación al realizar los cobros y que los clientes cumplieron oportunamente en pagar sus deudas.

Cuanto menor sea el porcentaje en las cuentas por cobrar, el resultado favorecerá a la compañía al disponer de dinero para realizar los pagos pendientes y poder usar ese dinero en una inversión alternativa.

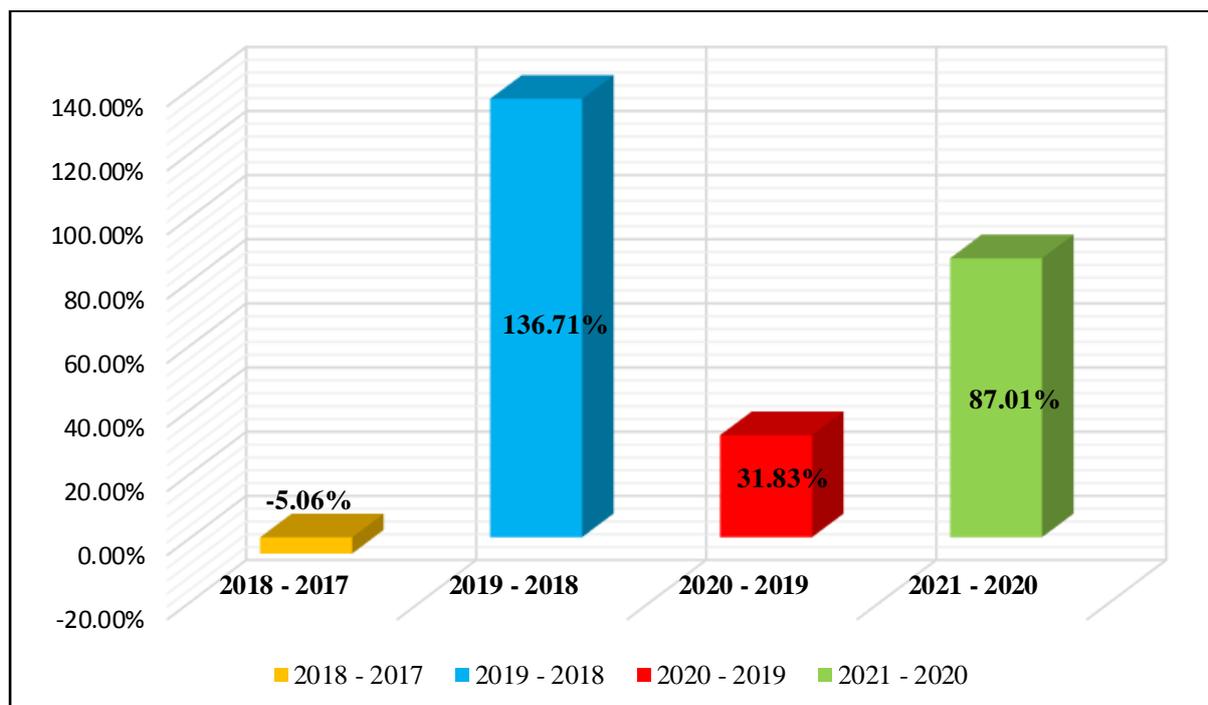
Tabla 4

Análisis horizontal de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo del 2017 al 2021

Periodo	Fórmula	Cálculo	Variación
2018 - 2017		$\frac{18,750.11 - 19,749.38}{19,749.38}$	= -5.06%
2019 - 2018	$\frac{\text{Efecti.2019} - \text{Efectivo 2018}}{\text{Efectivo 2018}}$	$\frac{44,383.69 - 18,750.11}{18,750.11}$	= 136.71%
2020 - 2019		$\frac{58,512.52 - 44,383.69}{44,383.69}$	= 31.83%
2021 - 2020		$\frac{109,424.22 - 58,512.52}{58,512.52}$	= 87.01%

Figura 5

Análisis horizontal del efectivo y equivalente de efectivo del 2017 al 2021

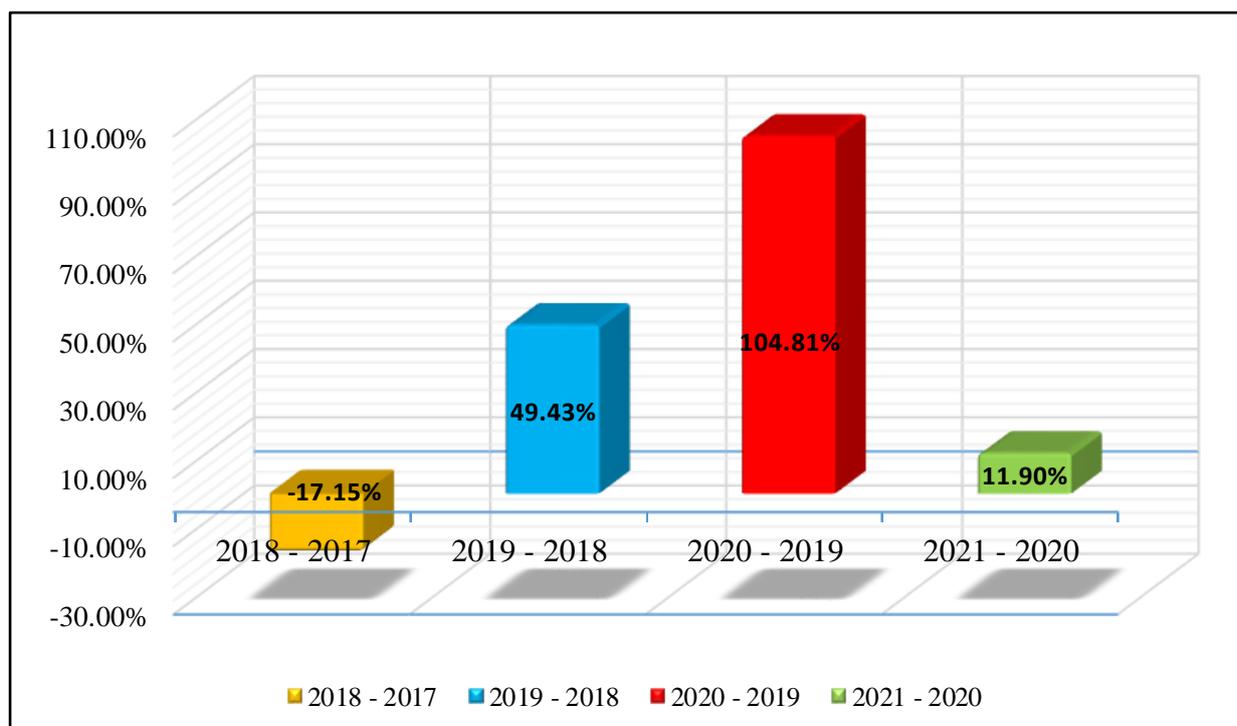


De acuerdo con la tabla 4 y gráfico 5, el análisis horizontal nos indica la variación que existe de la cuenta en los últimos 5 años. En el análisis del 2018 con respecto a 2017, esta disminuyó en un 5.06% porque sus cobranzas no fueron efectivas y debido a su mala gestión aumentaron los plazos de cobro. Asimismo, se puede ver que en la variación del 2019 con respecto al 2018, tuvo un aumento de 136.71% respecto al periodo anterior, lo que demuestra que las ventas de la empresa aumentaron, debido a que se ganó una licitación con una entidad pública, también contó con préstamos de los accionistas que, si bien es favorable para la empresa contar con dinero disponible, pero, al mismo tiempo es tener dinero ocioso que no trabaja.

Por otro lado, con respecto a la variación 2020 y 2019 este solo aumentó un 31.83% respecto al año anterior, esto se debe a la desorganización en las cobranzas y también porque la empresa invirtió en la compra de un equipo médico. Por último, durante la variación del 2021 con 2020, este aumentó un 87.01 %, por lo que la empresa recibió préstamos y los cobros fueron efectivos. Otro punto importante a considerar es que la venta de materiales médicos tuvo una buena acogida por la pandemia generada por la Covid-19.

Tabla 5*Análisis horizontal de las cuentas por cobrar comerciales del 2017 al 2021*

Periodo	Fórmula	Cálculo	Variación
2018 - 2017		$\frac{70,718.73 - 85,356.37}{85,356.37}$	= -17.15%
2019 - 2018	$\frac{\text{Ctas x cob 2019} - \text{Ctas x cob 2018}}{\text{Ctas x cobrar 2018}}$	$\frac{105,678.00 - 70,718.73}{70,718.73}$	= 49.43%
2020 - 2019		$\frac{216,438.25 - 105,678.00}{105,678.00}$	= 104.81%
2021 - 2020		$\frac{242,184.70 - 216,438.25}{216,438.25}$	= 11.90%

Figura 6*Análisis horizontal de las cuentas por cobrar del 2017 al 2021*

Según el análisis horizontal de las cuentas por cobrar, en la tabla 5 y gráfico 6 se pudo determinar que la mayor disminución en el periodo de análisis fue del 2018 con respecto al año 2017 con un 17.15%, lo que demuestra que los clientes cancelaron dentro de las fechas establecidas. Por otro lado, se evidenció que hubo una mayor agilidad en las cobranzas. En el periodo 2019 con respecto al 2018 este aumentó a un 49.43%, debido a que, no hubo personal especializado en encargarse netamente de las cobranzas, reflejándose en una mala gestión.

El problema se agudizó en el año 2020 entre el 2019, porque presentó un incremento del 104.81%; debido a la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, puesto que, algunos de los clientes no cancelaron sus deudas en las fechas pactadas, aumentando así la cartera de clientes morosos. Por último, entre el 2021 con respecto al 2020 presentó un incremento de 11.90%, con respecto al año anterior, los motivos de este aumento es que al cierre del ejercicio se efectuó la venta más representativa del año. Se puede concluir que cada vez que las particas de cobro aumenten la liquidez disminuirá y no podrá cumplir con sus pasivos corrientes.

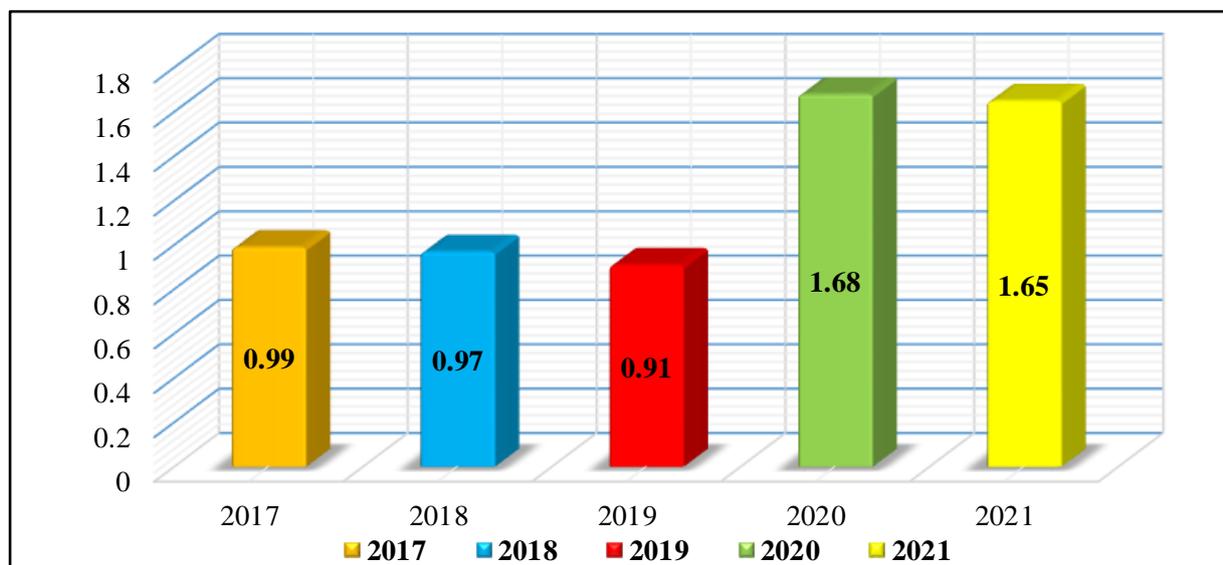
Tabla 6

Ratio 1: liquidez corriente del 2017 al 2021

Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado	Metas OKR
2017		$= \frac{138,409.00}{140,239.87}$	= 0.99	1.20
2018		$= \frac{106,944.64}{110,258.31}$	= 0.97	1.23
2019	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{191,319.69}{209,317.39}$	= 0.91	1.27
2020		$= \frac{419,677.70}{250,205.27}$	= 1.68	1.52
2021		$= \frac{499,806.51}{302,074.89}$	= 1.65	1.90

Figura 7

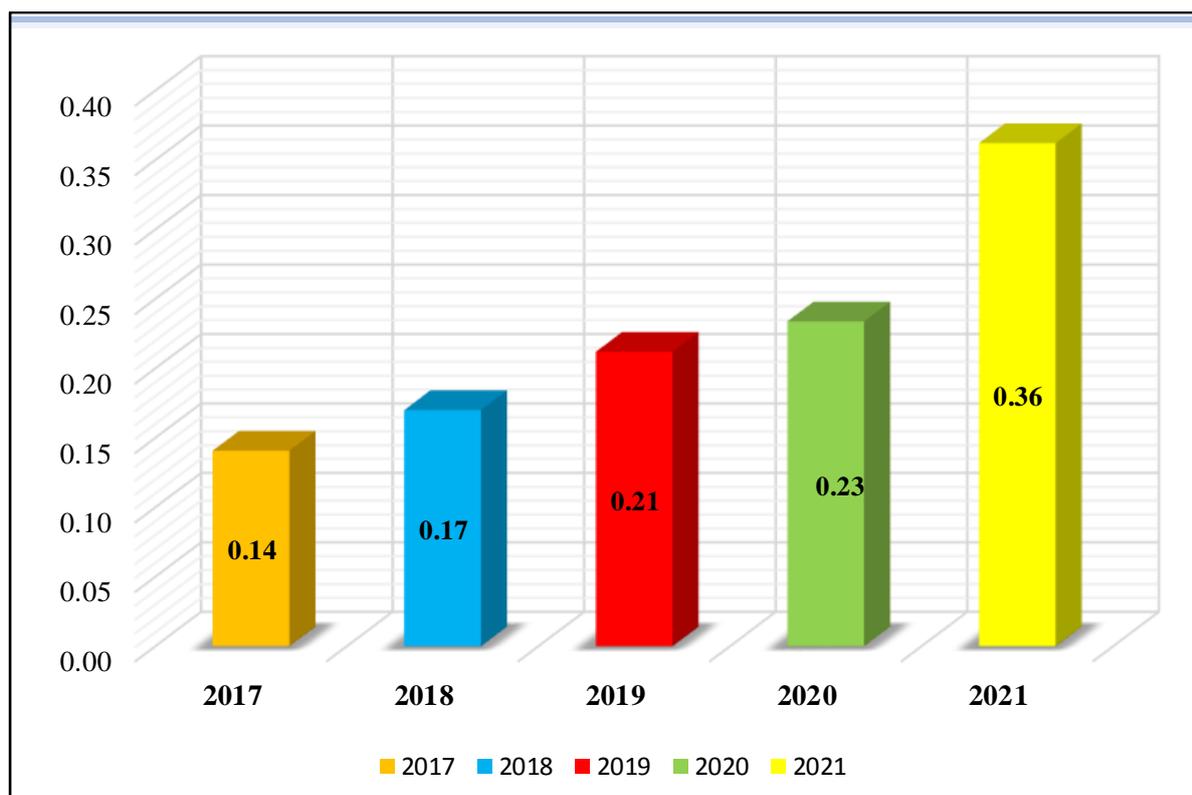
Ratio de liquidez corriente del periodo 2017 al 2021



La razón circulante o razón corriente, muestra la cantidad de deuda a corto plazo cubierta por los activos corrientes. Se debe considerar que si es mayor a 1 la liquidez es óptima. Según la tabla 6 y el gráfico 7 se puede visualizar que en el año 2017 por cada sol de deuda a mediano plazo la compañía disponía con 0.99 céntimos para saldar sus deudas, mientras que en los periodos 2018 y 2019, este ratio disminuyó a 0.97 y 0.9 céntimos respectivamente. Por otro lado, en el 2020, la empresa tenía 1.68 céntimos de respaldo en el activo corriente. En el 2021 contó con 1.99 por cada sol de deuda, evidenciando un incremento positivo de un año a otro de 0.31 céntimos de liquidez, lo cual indica que la empresa puede saldar sus obligaciones. Si bien es cierto la empresa demostró resultados favorables debido a que su activo corriente es superior en comparación con el pasivo corriente, pero, se debe considerar que en su mayoría está compuesta por partidas como las cuentas pendientes de cobro, por lo que, el resultado obtenido podría no ser confiable. Para precisar si la empresa cuenta con suficiente liquidez, se debe analizar otros indicadores financieros. Ampliando el análisis mediante la metodología OKR, se pudo evaluar los objetivos trazados de la empresa Big Medical Plus en cuanto a liquidez corriente. La empresa se había propuesto metas para el año 2017 de contar con 1.20 céntimos por cada sol de deuda, sin embargo, no alcanzó su objetivo, del mismo modo, para los años 2018 y 2019 se evidenció que la empresa tampoco logró superar las metas trazadas de obtener 1.23 y 1.27 céntimos por cada sol de deuda respectivamente. Finalmente, para el año 2020 y 2021 sus resultados fueron superiores al objetivo esperado, que eran de 1.52 y 1.65 céntimos respectivamente.

Tabla 7*Ratio 2: prueba absoluta del 2017 al 2021*

Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado	Metas OKR
2017		= $\frac{19,749.38}{140,239.87}$ =	0.14	0.56
2018		= $\frac{18,750.11}{110,258.31}$ =	0.17	0.60
2019	<u>Efectivo y equivalente de efectivo</u> Pasivo Corriente	= $\frac{44,383.69}{209,317.39}$ =	0.21	0.75
2020		= $\frac{58,512.52}{250,205.27}$ =	0.23	0.82
2021		= $\frac{109,424.22}{302,074.89}$ =	0.36	0.50

Figura 8*Ratio prueba absoluta del periodo 2017 al 2021*

Para el cálculo de la prueba absoluta se considera el efectivo entre el pasivo corriente. Para decir que los resultados son idóneos, este debe ser mayor a 0.5. Este ratio es el más exacto para medir la liquidez, debido a que muestra cómo se encuentra una empresa en cuestión de dinero. Conforme a los resultados obtenidos mediante el ratio de liquidez absoluta, según tabla 7 y el gráfico 8 se evidencia resultados desfavorables en los 5 años de análisis. El año 2017 la compañía tiene 0.14 de liquidez, lo cual indica que por cada sol de deuda solo cuenta con 0.14 en efectivo para cubrir sus deudas, mientras que el año 2018 tiene 0.17 de liquidez, resultado muy por debajo de lo permitido. Asimismo, en el año 2019 la empresa cuenta sólo 0.21 de liquidez, variación negativa para afrontar las obligaciones en el lapso de 12 meses. Del mismo modo al cierre de los periodos 2020 y 2021 la compañía solo cuenta con 0.23 y 0.36 respectivamente. lo cual, indica que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para cumplir con sus pasivos. También se puede deducir que la empresa tiene inconvenientes para transformar en efectivo sus cuentas por cobrar.

Por otro lado, al aplicar la metodología OKR se evidenció que la empresa no logró alcanzar las metas propuestas durante los años de análisis, evidenciando problemas con su liquidez. El año que más se acercó al objetivo propuesto fue el 2021 que alcanzó 0.36 de liquidez.

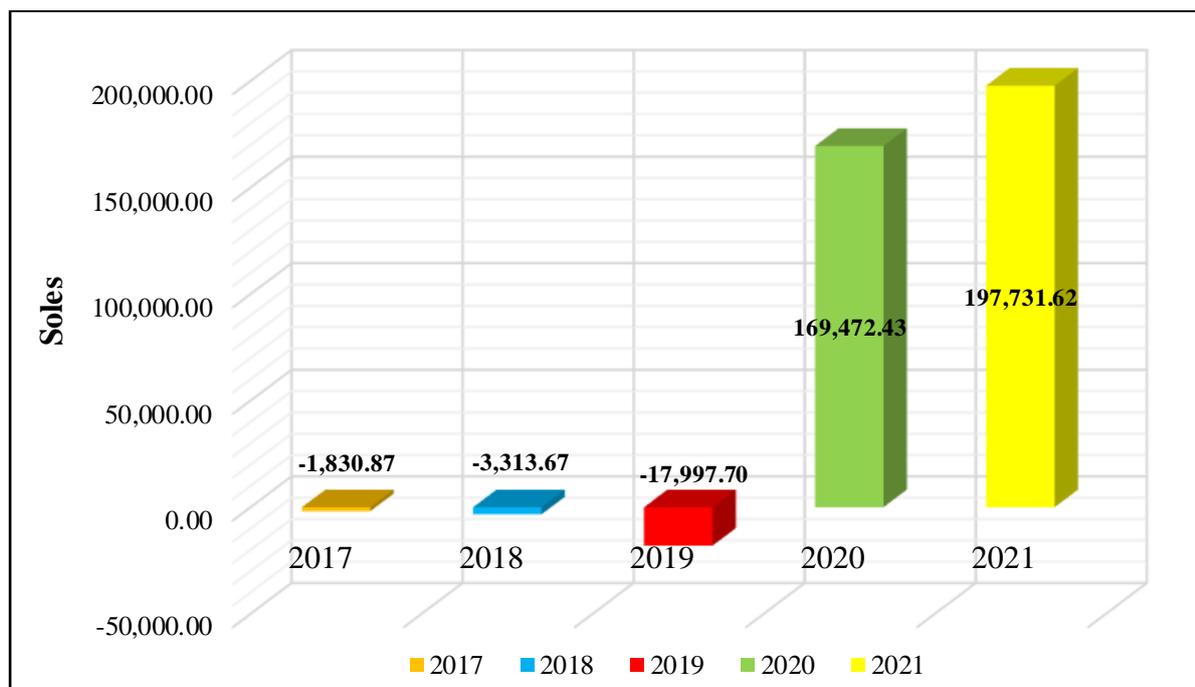
Tabla 8

Ratio 3: Capital de trabajo del 2017 al 2021

Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado	Meta OKR
2017		= 138,409.00 - 140,239.87	= -1,830.87	10,000.00
2018		= 106,944.64 - 110,258.31	= -3,313.67	15,000.00
2019	Activo Cte – Pasivo Cte	= 191,319.69 - 209,317.39	= -17,997.70	20,000.00
2020		= 419,677.70 - 250,205.27	= 169,472.43	150,000.00
2021		= 499,806.51 - 302,074.89	= 197,731.62	200,000.00

Figura 9

Análisis del capital de trabajo del periodo 2017 al 2021



De acuerdo con la figura 8 y tabla 9 el capital de trabajo de la empresa Big Medical Plus, durante los 5 períodos de análisis nos muestra que, entre los periodos 2017 a 2019 el capital de trabajo es de -1,830.87 soles, -3313.67 soles y -17997.70 soles respectivamente, lo que demuestra que la empresa durante estos periodos que sus activos corrientes no cubrieron sus pasivos corrientes, lo que nos lleva a pensar que sus pagos en su mayoría son a corto plazo y sus cobranzas son más extensas. Mientras tanto, en el 2020 el capital de trabajo equivale un 169,472.43 y el año 2021 el capital de trabajo ascendió en 197,731.62 soles, siendo favorable para la empresa, ya que, es el dinero que la empresa cuenta después de cubrir todas sus deudas a corto plazo. Además, este incremento determina que la entidad tiene capacidad para seguir con actividades.

Por otro lado, mediante la ayuda de la metodología OKR, se analizó los objetivos trazados por la empresa en cuanto al capital de trabajo, durante los periodos 2017 al 2021, obteniendo así que solo en los dos últimos años la empresa alcanzó las metas trazadas 150,000.00 en el 2020 y 200,000.00 en el año 2021.

Tabla 9*Periodo promedio de inventarios del 2017 al 2021*

Periodo	Fórmula	Resultados	Metas
2017	$x \quad 360 \quad = \quad \frac{21,854.45}{1,873} \quad =$	12 días	30 días
2018	$x \quad 360 \quad = \quad \frac{10,653.20}{924} \quad =$	12 días	30 días
2019	$\frac{\text{Inventarios}}{\text{Costo de Ventas}} \quad x \quad 360 \quad = \quad \frac{35,800}{1,666} \quad =$	21 días	45 días
2020	$x \quad 360 \quad = \quad \frac{141,764}{649} \quad =$	219 días	120 días
2021	$x \quad 360 \quad = \quad \frac{139,253.65}{836.93} \quad =$	166 días	120 días

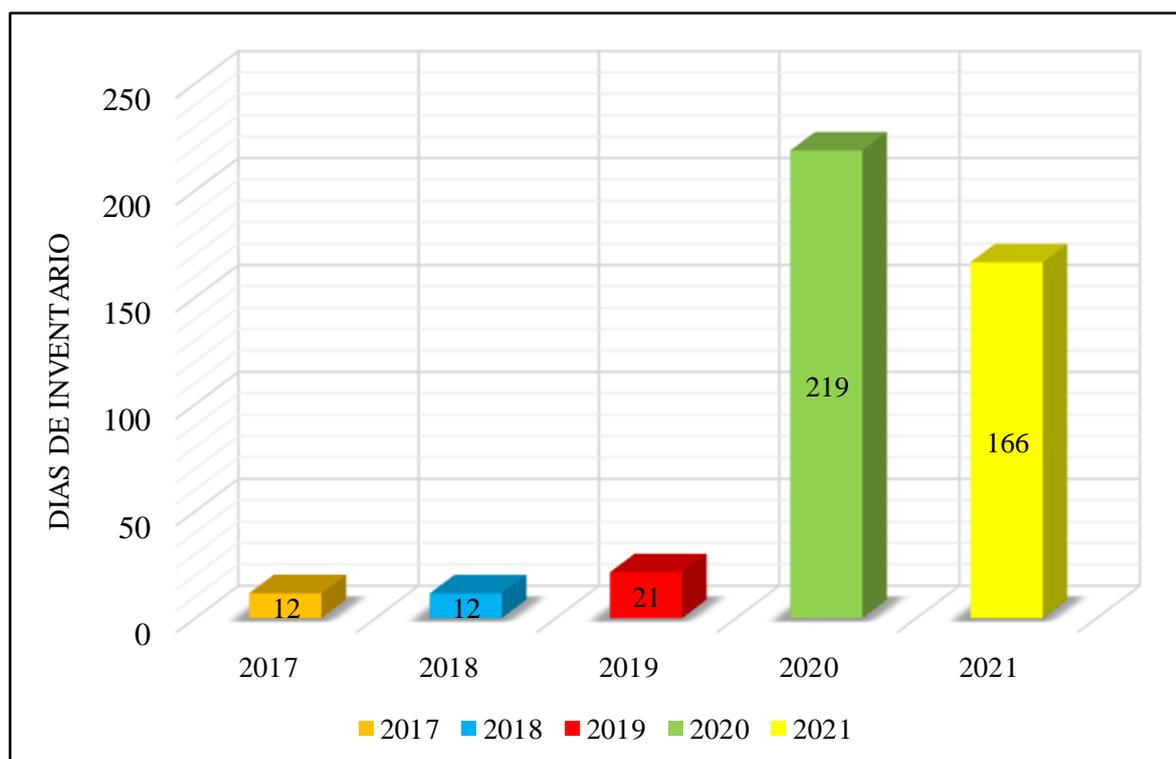
Figura 10*Periodo promedio de inventario del 2017 al 2021*

Tabla 10*Rotación de inventarios 2017 al 2021*

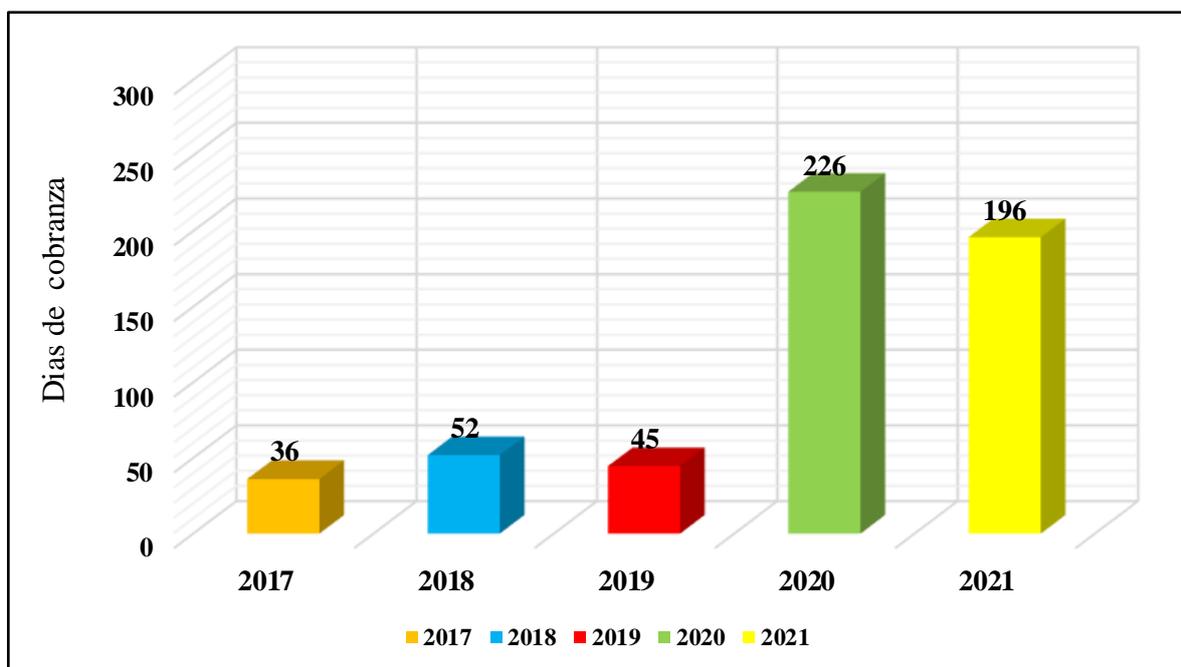
Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado
2017		$= \frac{674,223.90}{21,854.45} =$	30.85 veces
2018		$= \frac{332,801.14}{10,653.20} =$	31.24 veces
2019	$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}}$	$= \frac{599,611.47}{35,800} =$	16.75 veces
2020		$= \frac{233,469.38}{141,763.77} =$	1.65 veces
2021		$= \frac{301,296.55}{139,253.65} =$	2.16 veces

Los resultados obtenidos de la figura 10 y tabla 9 y 10, nos dice que la empresa tiene existencias para atender la demanda de sus productos para, 12 días en el año 2017 y 2018, 21 días en el año 2019. Mientras que en el año 2020 se incrementó en 219 días. Mejoró en el año 2021 en 166 días, para convertirlos en cuentas por cobrar o en efectivo, si es que realiza sus ventas de estricto contado. Al efectuar el cálculo de la rotación de mercaderías, se obtuvo que rota 30.85 veces en el 2017, 31.24 veces en el 2018, para el 2019 rota 6.75 veces, asimismo en el 2020 tuvo una mejor rotación del inventario con respecto al año anterior siendo su rotación de 1.65 veces y por último en el 2021 tuvo una rotación de 2.16 veces al año. lo que demuestra que en los últimos 2 años los inventarios tienen una rotación muy lenta, a comparación con los años anteriores. afectando a la recuperación de las inversiones.

Por otro lado, mediante la metodología OKR, nos demuestra que la empresa logró cumplir con los objetivos trazados durante el periodo 2017 se realizó cobranzas cada 12 días de la meta trazada que fue cobrar cada 30 días, del mismo modo, en el 2018, obteniendo así que sus cobranzas se hicieron cada 12 días, por otro lado, en el 2019, al analizar el OKR, este arroja que la empresa cumplió las expectativas trazadas que fueron 45 días, pero realizó sus cobranzas por debajo de lo esperado. Mientras que en los periodos 2020 a 2021, no se logró las metas establecidas.

Tabla 11*Periodo promedio de cobro en días del 2017 al 2021*

Periodo	Fórmula		Cálculo		Resultado
2017		=	$85,356.37 \times 360$	=	36 días
			<hr/> 851,785.91		
2018		=	$18,750.11 \times 360$	=	52 días
			<hr/> 490,885.22		
2019	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$	=	$105,678.00 \times 360$	=	45 días
			<hr/> 852,521.54		
2020		=	$216,438.25 \times 360$	=	226 días
			<hr/> 344,795.46		
2021		=	$242,184.70 \times 360$	=	196 días
			<hr/> 444,980.88		

Figura 11*Periodo promedio de cobro en días del 2017 al 2021*

Mediante la tabla 11 y gráfico 11 nos muestra el índice de rotación de las cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranza. Este indicador evidencia la velocidad y el tiempo en que se recuperan los créditos otorgados a clientes. Dicho esto, podemos observar que en la empresa las cobranzas tardan 36 días en el 2017, 52 días en el año 2018, 45 días en el 2019, aumentando en 226 días el 2020 debido a que contó con clientes morosos, sumado a la crisis

sanitaria. En el 2021 se realizó la cobranza cada 196 días, debido a que la empresa no cuenta con un personal que se encargue de los cobros. Con respecto a ello según la tabla 12, su rotación fue de 9.98 veces, en el año 2017, para el año 2018 disminuyó en 6.94 veces, y en el 2019 aumentó a 8.07 veces. mientras en los años 2020 y 2021 disminuyeron considerablemente en 1.59 y 1.84 veces respectivamente. Este descenso nos indica el riesgo que tienen las cuentas por cobrar. debido a que la entidad no tiene unas políticas de cobranza. Cuando los días de cobranza sean en menos tiempo favorecerá a la empresa. De esta manera, podrá realizar sus pagos, pero, si los días de cobro aumentan perjudica la liquidez y ello, obliga a que la empresa acceda a préstamos y financiamientos.

Tabla 12

Rotación de cuentas por cobrar del 2017 al 2021

Periodo	2017	2018	2019	2020	2021
Rotación de cts x cobrar (veces)	9.98 veces	6.94 veces	8.07 veces	1.59 veces	1.84 veces

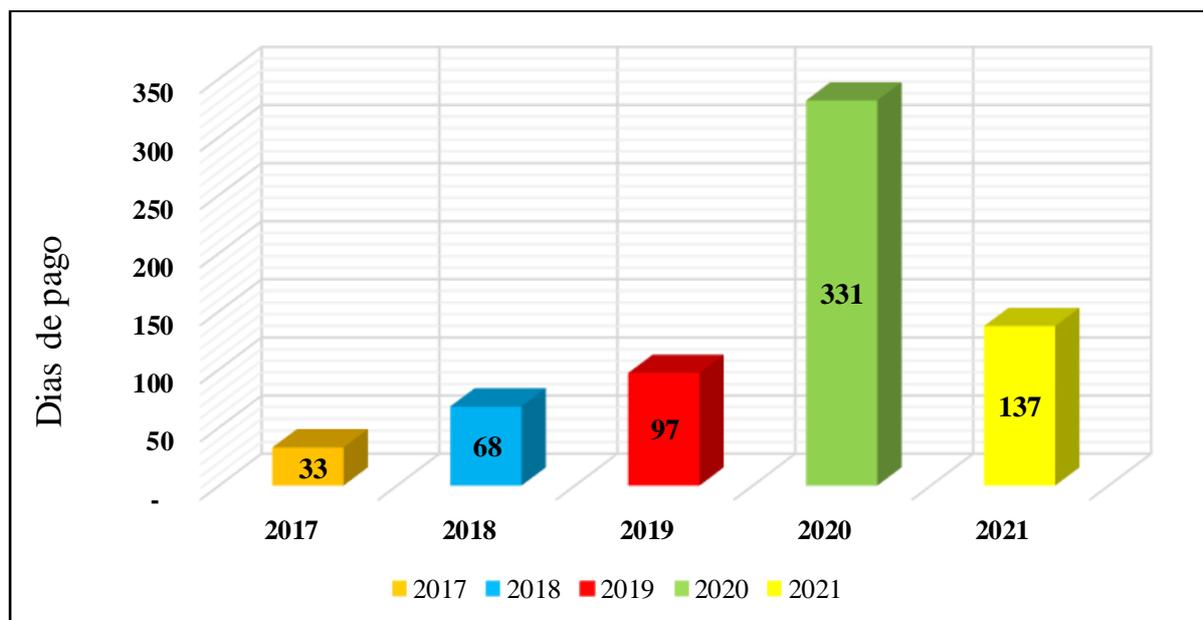
Tabla 13

Periodo promedio de las cuentas por pagar del 2017 al 2021

Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado
2017		$= \frac{61,593.00 \times 360}{1,873}$	= 33 días
2018		$= \frac{62,986.11 \times 360}{924}$	= 68 días
2019	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras} / 360}$	$= \frac{161,510.90 \times 360}{1,666}$	= 97 días
2020		$= \frac{214,925.94 \times 360}{649}$	= 331 días
2021		$= \frac{114,902.91 \times 360}{837}$	= 137 días

Figura 12

Representación periodo promedio de las cuentas por pagar del 2017 al 2021



Mediante los datos obtenidos a través de la tabla 13 y figura 12 nos indican que la empresa tiene cuentas por pagar cada 33 días en el 2017, mientras que el 2018 aumentó a 68 días. Asimismo, para el 2019 realizan pagos cada 97 días. En los años 2020 y 2021 se incrementaron en 331 y 137 días respectivamente. Se evidencia una consecuencia de la demora en sus cobranzas, al no tener un tiempo exacto de cobranza, afecta la capacidad de pago a los proveedores.

Por tal motivo, en ocasiones la empresa recurre a préstamos o financiamientos para poder cumplir con sus pagos. Asimismo, según la tabla 14, la rotación para el año 2017 muestra 10.95 veces. Mientras que el 2018 es de 5.28 veces, el 2019 disminuyó a 3.71 veces, asimismo, en el periodo 2020 demostró 1.09 veces. Por último, en el 2021 la rotación de las cuentas por pagar serán 2.62 días al año.

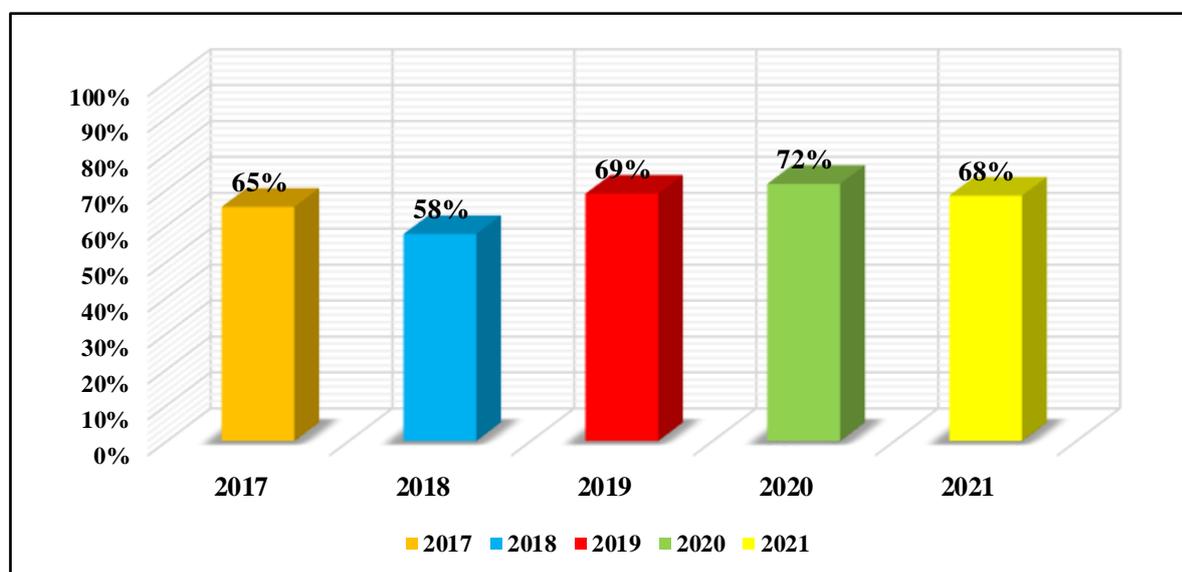
Tabla 14

Rotación de cuentas por pagar en veces del 2017 al 2021

Periodo	2017	2018	2019	2020	2021
Rotación de cts x pagar	10.95 veces	5.28 veces	3.71 veces	1.09 veces	2.62 veces

Tabla 15*Capacidad de endeudamiento del 2017 al 2021*

Periodo	Fórmula		Cálculo		Resultado
2017		=	$\frac{140,239.87}{140,239.87}$	=	65%
2018		=	$\frac{110,258.31}{191,310.56}$	=	58%
2019	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	=	$\frac{327,317.39}{475,350.68}$	=	69%
2020		=	$\frac{386,607.07}{539,895.08}$	=	72%
2021		=	$\frac{448,255.24}{655,944.27}$	=	68%

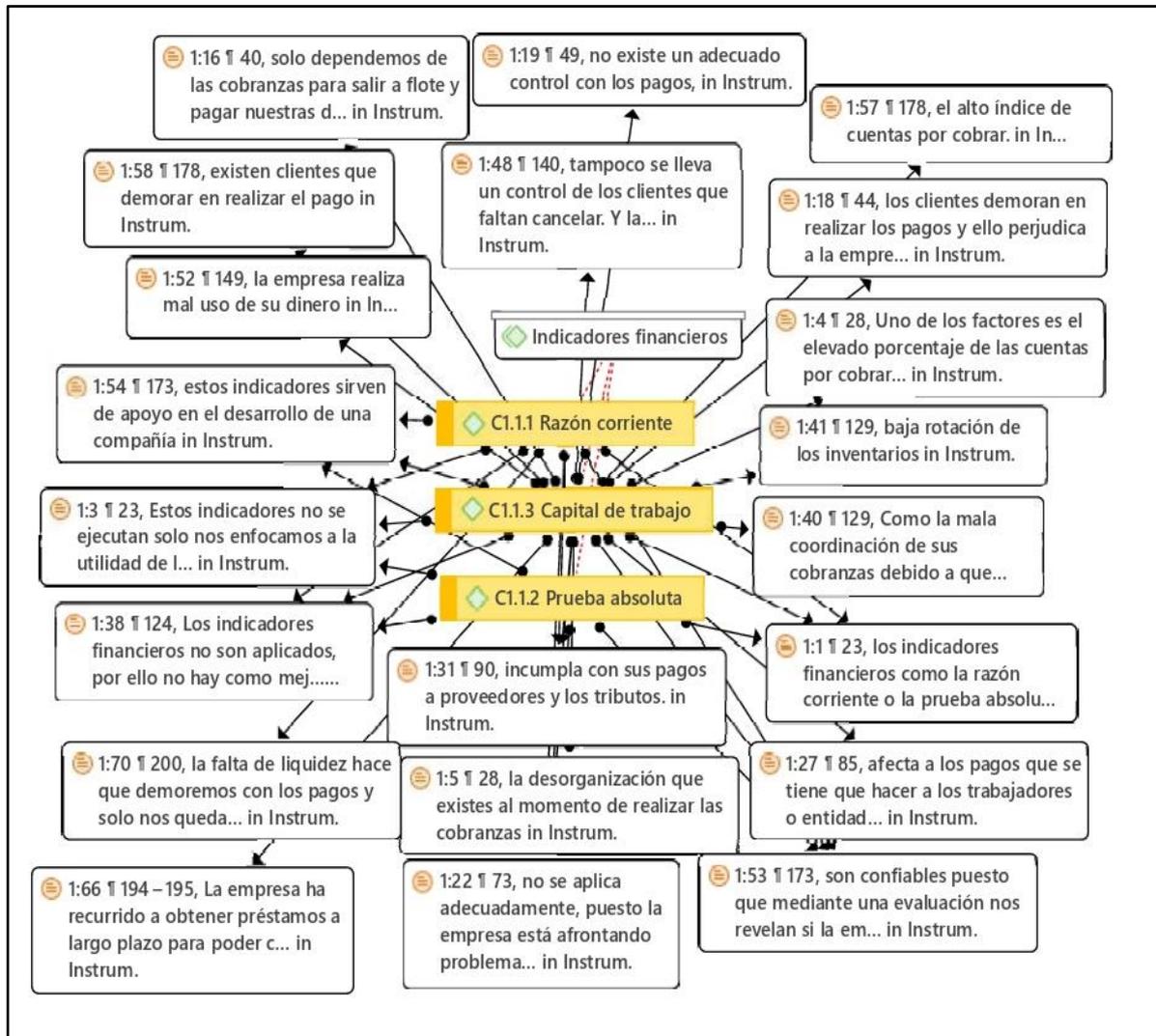
Figura 13*Capacidad de endeudamiento del periodo 2017 al 2021*

Según el gráfico 13 la razón de endeudamiento de la empresa es de 65% en el 2017, mientras que para el año 2018 es de 58%, también, para el 2019 es de 69%, para el 2020 es de 72%, por último, el 2021 con un 68%. Por lo tanto, se puede deducir que la empresa ha obtenido más de la mitad de sus activos con financiamiento de terceros. Pese a que hubo una ligera disminución en el 2018, esto demuestra que la empresa mantiene un alto índice de endeudamiento, lo que explica la razón principal de la escasez de liquidez. Para tal fin, la empresa cree que el índice de tenencia debe estar por debajo del 50% para que exista equilibrio entre lo financiado y lo propio.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 14

Análisis sub- categoría indicadores financiero

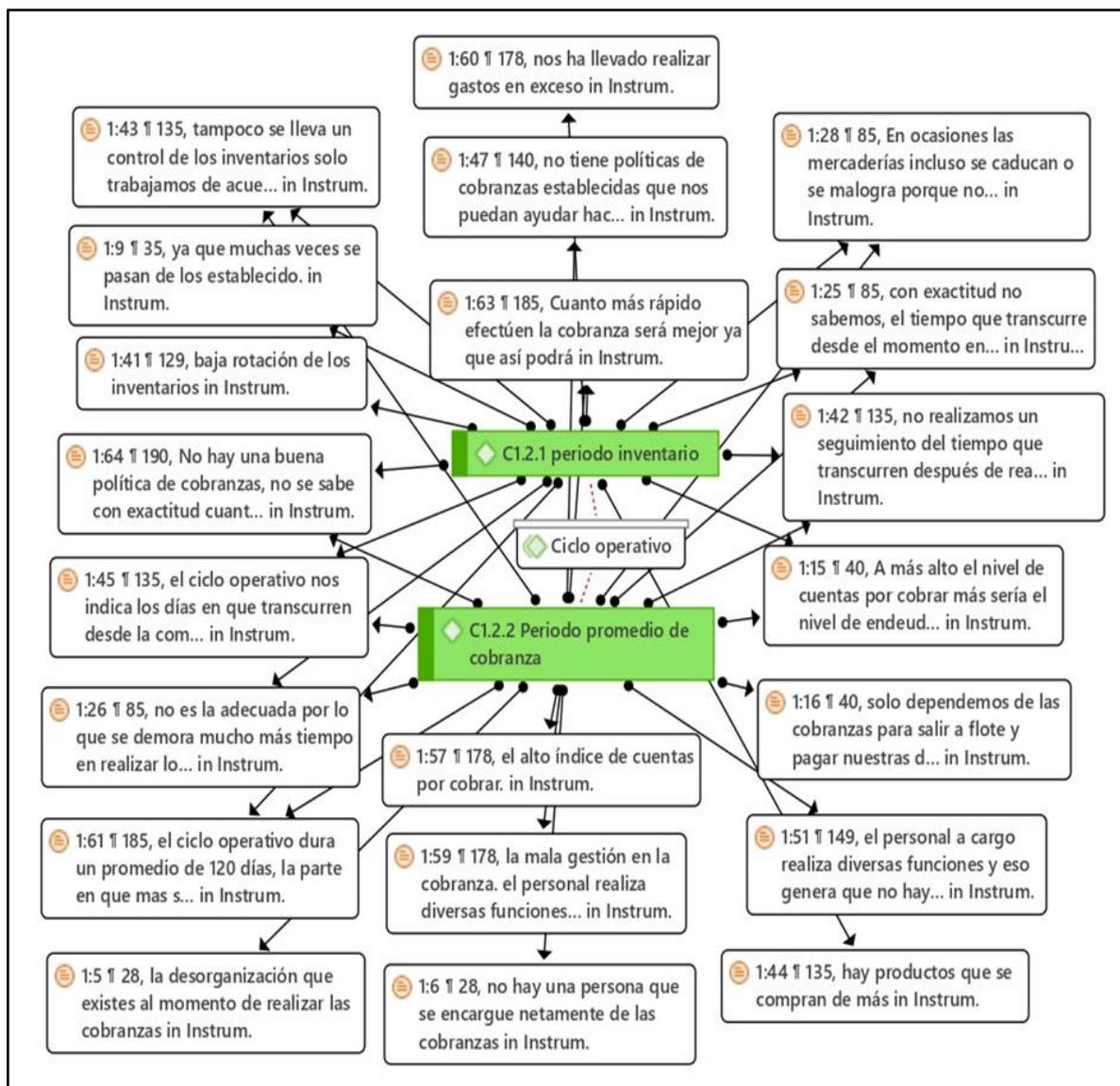


Mediante la figura 12 de las entrevistas efectuadas a los colaboradores de la empresa se obtuvo que los indicadores financieros tales como la prueba absoluta, liquidez corriente, son de gran utilidad, porque al ser aplicados ayudan a la empresa a tomar buenas decisiones para un adecuado desarrollo financiero y evitar riesgos. En el transcurso de la entrevista el gerente de la empresa aludió que dichos indicadores son relevantes puesto que, permite medir la habilidad de la empresa para cancelar sus deudas. Asimismo, comentó que estos instrumentos no se aplican en la empresa y solo se basan en la utilidad. Por otro lado, la contadora comentó que la empresa viene afrontando problemas de liquidez debido a que no existe una adecuada coordinación en la cobranza. También mencionó que los factores que perjudican al capital de trabajo son porque no se cuenta con una adecuada política de cobranza. Asimismo, el encargado

del almacén coincidió con el gerente sobre la importancia de los indicadores financieros, ello, muestran la realidad en la que se encuentra la empresa. También, recalcó que no son aplicados, por lo que existen falencias en la empresa. Por último, el administrador mencionó que los indicadores financieros son confiables, por lo que, mediante un análisis se revela si la empresa tiene capacidad de pago y la evolución de un año a otro. También evidenció que en la empresa no se ejecutan los indicadores, pese a que viene afrontando diversos problemas por la falta de flujo de efectivo, el elevado índice de facturas pendientes de cobro.

Figura 15

Análisis de la subcategoría ciclo operativo



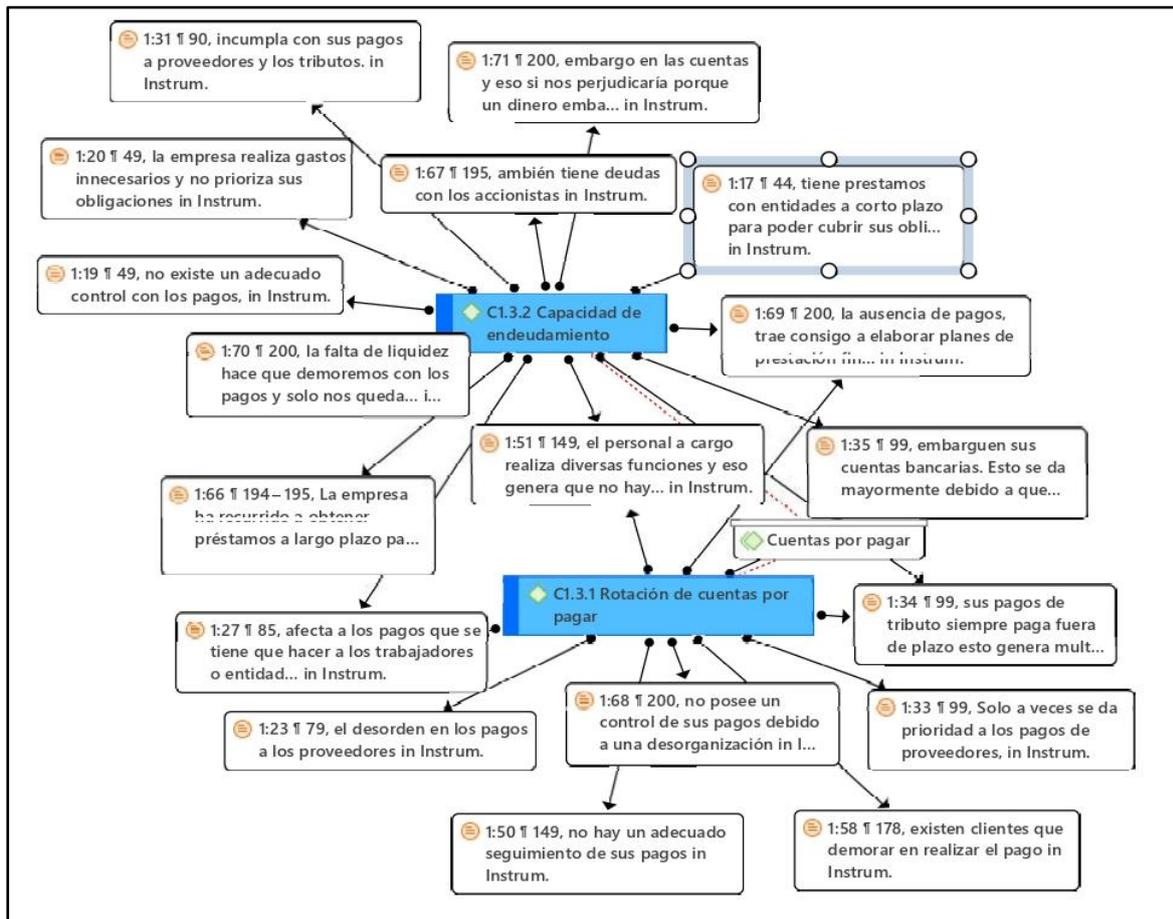
El ciclo operativo es clave fundamental dentro de una empresa, debido a que mide el tiempo que transcurre desde el momento en que se adquiere la mercadería hasta hacer efectivo la cobranza. El ciclo operativo está compuesto por periodo de inventarios y periodo de cobranza. Cuanto menos día tenga el ciclo operativo será mejor para la empresa. Respecto a ello, el gerente enfatizó que, si tiene conocimiento del ciclo operativo de la empresa, pero es consciente de que no existe un control de los días que dura el ciclo operativo, puesto que solo se guía del tiempo que se les otorga los créditos a los clientes en muchas ocasiones dichos créditos son pagados con 15 a 20 días de retraso. También hay ocasiones en que los clientes pagan con anticipación y a ellos se les descuenta por pronto pago. Además, comentó que los procesos de cobranza no son efectivos porque presenta diversos inconvenientes como el inadecuado manejo de sus cobranzas dado que no cuentan con una política de cobranzas.

Por otro lado, el contador coincidió con el gerente de que no se tiene un control de los días que dura cada proceso del ciclo operativo, debido a la desorganización en las diferentes áreas, pero recalcó que el proceso que más demora es la cobranza. por lo que manifestó que los clientes siempre incumplen con los acuerdos pactados y no llevan un control de los clientes que faltan cancelar, ello afecta al capital de trabajo de la empresa, haciendo que se incumplan los pagos a proveedores y tributos. Por otro lado, el administrador concluyó que el ciclo operativo dura 120 días, lo que más demoran es en hacer efectivo las cobranzas, porque, los clientes no siempre pagan en las fechas pactadas eso afecta directamente a la liquidez de la compañía, también recalcó que la mala gestión en la cobranza se debe a que no existe un personal que se encargue netamente de las cobranzas, además, la mayoría sus clientes son entidades públicas y ellos siempre pagan de 2 a 3 meses. concluyendo que la empresa carece de una buena política de cobranza.

Por último, el jefe del almacén coincide con el gerente y el contador al indicar que tampoco conocen con exactitud del ciclo operativo de la empresa, pero son conscientes que las cobranzas las que más, puesto que, en el almacén no permanecen mucho tiempo debido a que son productos con alta demanda, solo en ocasiones cuando se realiza compra de mercaderías más de lo proyectado, la mercadería se queda el almacén más de lo debido.

Figura 16

Subcategoría cuentas por pagar

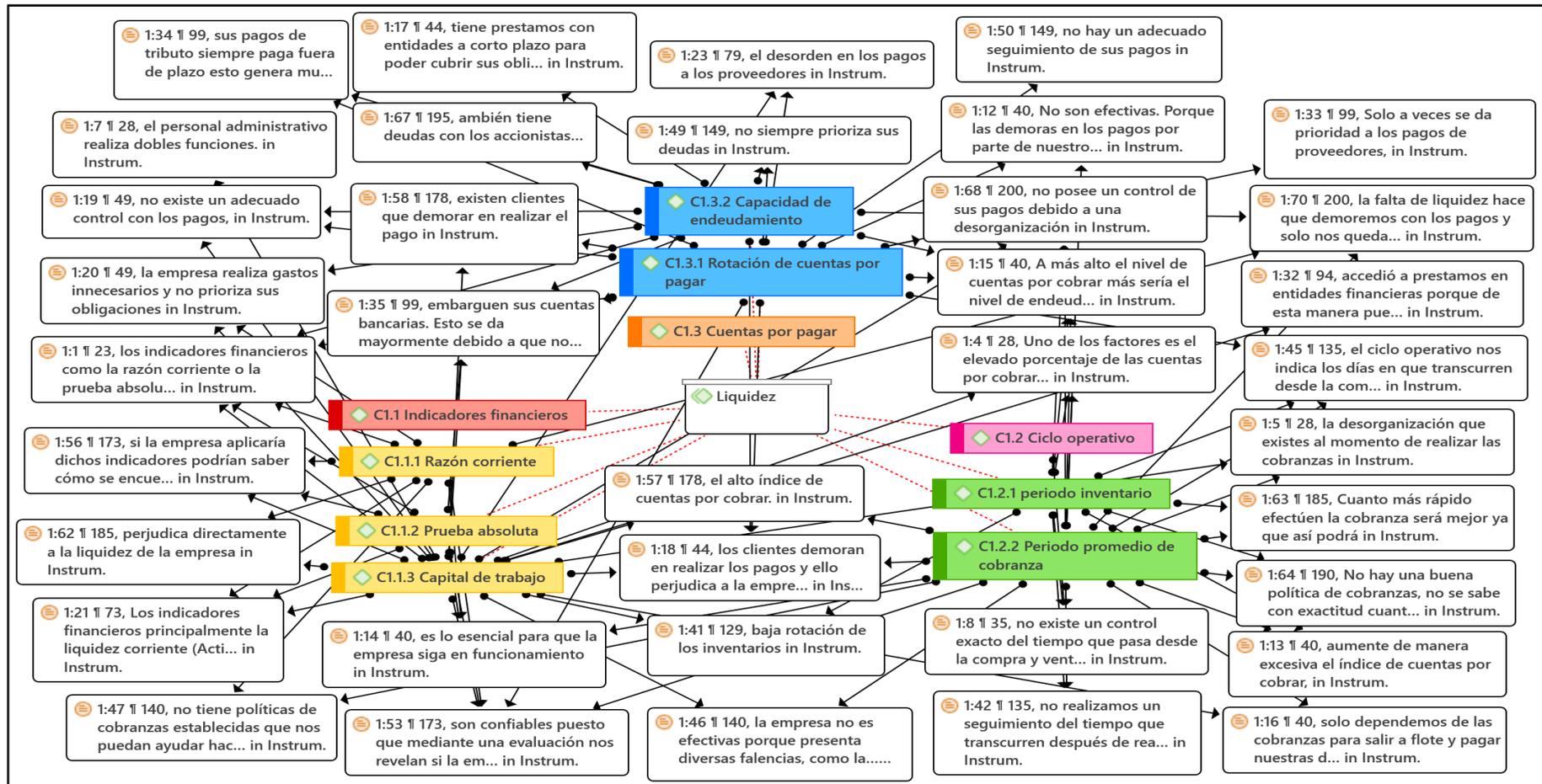


Mediante la figura 16, se muestra el estudio cualitativo de la subcategoría cuentas por pagar, a través de las indagaciones realizadas al gerente, contador jefe de almacén y el administrador se obtuvo versiones similares en cuanto a los problemas que la empresa está atravesando. Ante ello el contador mencionó que la empresa no prioriza los desembolsos a proveedores afectando a la liquidez de la empresa debido a que generan moras e intereses, en cuanto a los tributos siempre se pagan fuera de fecha generando multas, en ocasiones la SUNAT ha embargado sus cuentas bancarias, esto debido a que no existe una buena coordinación en los pagos. Asimismo, el gerente precisó que la empresa accedió a préstamos financieros, para poder solventar sus obligaciones y los pagos de trabajadores debido a la falta de liquidez, además, el administrador mencionó que la empresa no tiene un seguimiento de los pagos, debido a que el personal a cargo realiza diversas funciones, así mismo el jefe almacén aludió que hay una desmotivación de los trabajadores debido al atraso de sus remuneraciones, otro punto también es que realizan mal uso de su dinero.

3.3 Diagnóstico

Figura 17

Categoría problema



Mediante las entrevistas efectuadas a los trabajadores de la empresa Big Medical Plus, se evidenció que la empresa presenta dificultades de liquidez, porque no cuentan con una política y procedimientos de cobranza, no se da prioridad a los pagos importantes, la empresa no evalúa a sus clientes al momento de otorgar créditos, dando como consecuencia un elevado índice en las cuentas por cobrar. Asimismo, al realizar el análisis de las cuentas por cobrar se evidenció que, en los años 2020 y 2021, se incrementaron en un 40.09% y 36.92% respectivamente demostrando que la empresa no tiene una adecuada gestión de sus cobranzas, afectando claramente a la liquidez de la empresa.

Para la subcategoría **indicadores financieros** al efectuar la entrevista a los colaboradores, ellos coinciden en que la empresa viene afrontando problemas de liquidez, por lo que no existe una adecuada coordinación la cobranza, porque, carecen de una política de cobranzas y pagos, tampoco se analizan los estados financieros a través de las ratios. Además, al realizar el análisis de ratio prueba absoluta en los 5 años a partir del 2017 al 2021, según tabla 7 y el gráfico 8 se evidencia resultados desfavorables en 5 años de análisis. Como el año 2017 la compañía tiene 0.14 de liquidez, esto quiere decir que por cada sol de deuda solo cuenta con dicha liquidez para cubrir sus deudas. Mientras que el año 2018 tiene 0.17 de liquidez, resultado muy por debajo de lo permitido. Asimismo, en el año 2019 la empresa cuenta solo 0.21 de liquidez, variación negativa para confrontar las deudas a corto plazo. Con respecto al ratio de liquidez corriente se evidenció como resultados un tanto desfavorables. Lo cual, indica que la empresa no tiene un nivel apto de liquidez para efectuar con sus pasivos. Ello se relaciona con el aporte de Romero (2018) donde considera que la teoría de la contabilidad es una técnica mediante la cual analiza la información económica de las empresas, de acuerdo a ello, se puede evidenciar la realidad actual de las entidades. Para las empresas tener información exacta, veraz y fiable repercute de manera positiva. Ya que, de esta manera se pueda tomar decisiones óptimas que ayuden al desarrollo y las proyecciones de las empresas.

También en la subcategoría **ciclo operativo** cuyo indicadores son el periodo de inventario, periodo promedio de cobranza, a través de las unidades informantes la contadora comentó que no conocen con exactitud el tiempo que transcurre cada proceso del ciclo operativo, debido a que no se lleva un adecuado control, también enfatizó que las cobranzas que realiza la empresa no es lo adecuado, debido a que existe un incremento de las cobranzas y ello perjudica al pago de los proveedores, remuneraciones tributos. Asimismo, el administrador difiere en cuanto a la duración del ciclo operativo, ya que, menciona que en

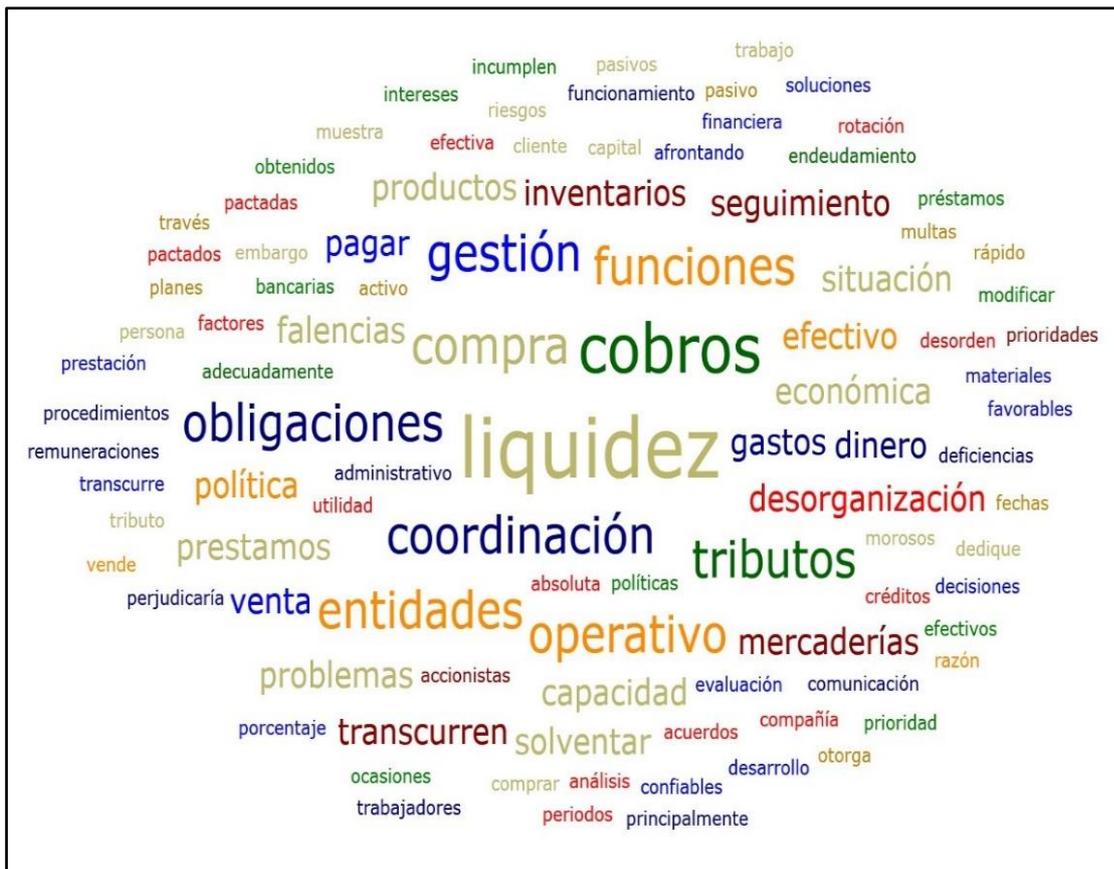
general se demora 125 días, lo que más se demoran es hacer efectivo la cobranza, ya que, los clientes no siempre pagan en las fechas pactadas al momento de ceder los créditos, perjudicando así claramente a la liquidez de la empresa. Pero coincide en que la compañía no tiene una adecuada política de cobranza, demostrando así la mala gestión en dicha área. También se efectuaron ratios de gestión como: periodo promedio de cobro, donde muestra que en la empresa las cobranzas tardan 36 días en el 2017, 52 días en el año 2018, 45 días en el 2019, aumentando en 226 días el 2020, 277 días en el 2021. Con respecto a ello, su rotación fue de 9.98 veces, en el año 2017, para el año 2018 disminuyó en 6.94 veces, y en el 2019 aumentó a 8.07 veces. Mientras en los años 2020 y 2021 disminuyeron considerablemente en 1.59 y 1.84 veces respectivamente. Este descenso nos indica el riesgo que tienen las cuentas por cobrar. Puesto que, la empresa no tiene unas políticas o procedimientos de cobro. Lo indicado coincide con Morrente y Ferrás (2017) donde mencionan que, la teoría organizacional está enfocado a satisfacer las necesidades de las compañías, a través de métodos de planeamiento y organización, que ayuden a tener un adecuado ambiente para los trabajadores porque de esta manera puedan realizar sus funciones eficientemente, para lograr objetivos trazados por las empresas.

La subcategoría **cuentas por pagar**, se analizó a la empresa durante los últimos 5 años, donde se tuvo como resultado, mediante la tabla 13 y figura 12 nos indican que la empresa tiene cuentas por pagar cada 32 días en el 2017, mientras que el 2018 aumentó a 68 días. Asimismo, para el 2019 realizan pagos cada 97 días. En los años 2020 y 2021 se incrementaron en 331 y 137 días respectivamente. debido a la compra excesiva de productos con relación a las ventas, del mismo modo, en las entrevistas realizado al gerente, contador, administrador y jefe de almacén coinciden en que la empresa no da prioridad a los pagos, también se evidenció que no cuenta con una política de pagos, no realizan seguimiento de los pagos pendientes con los proveedores esto afectando a la liquidez de la empresa, debido a que generan moras e intereses. Además, la empresa accedió a préstamos financieros, para poder solventar sus obligaciones y los pagos de trabajadores debido a la falta de liquidez. Ello repercute con el aporte de Chávez (2019) donde explica que la teoría administrativa integra compromisos, valores humanos con los valores financieros de la empresa, teniendo en cuenta que la contabilidad es una herramienta clave de gestión y financiera para el desarrollo de una organización.

Para esta investigación se determinó las siguientes causas(a) la falta de liquidez en la empresa Big medical plus debido a que sus cobranzas no son lo adecuado, (b) la falta de políticas y procedimientos de cobranza, (c) no se realiza una evaluación al momento de otorgar créditos(d) La empresa no tiene una eficiente gestión de pagos, (e) Excesiva cantidad de cuentas pendientes de cobro, (f) mala coordinación y falta de comunicación del personal.

Figura 18

Nube de palabras



De acuerdo con la figura 18 se puede visualizar las palabras más relevantes en la presente investigación, a través del programa Atlas ti 22, se generó la nube de palabras las cuales mostraron las palabras más usadas tales como: Liquidez, gestión, obligaciones, pagos, cobros, políticas, tributos, procedimientos, coordinación, económica, funciones, capacidad, desorganización.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Al realizar el análisis, se detectaron problemas cuantitativos mediante el análisis de los estados financieros de los últimos 5 años, además, al efectuar el análisis del parte cualitativo a través las interrogantes ejecutadas al personal de la entidad se pudo determinar diversos problemas que afectan la liquidez de la empresa, ante ello se priorizaron tres problemas tales como: (i) falta de liquidez por malos manejos de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo; (ii) falta de políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas; y (iii) debilidad en el ciclo de efectivo generando descalce financiero.

3.4.2 Consolidación del problema

Mediante el diagnóstico, se establece tres problemas relevantes como: (a) No se mantiene una buena liquidez por malos manejos de la cuenta efectivos y equivalente de efectivo, ello explica la disminución constante en caja debido a la mala gestión en sus cobranzas; haciendo que la empresa no cumpla con sus deudas por ende se incrementan sus deudas, generando que le embarguen sus cuentas bancarias por falta de pago de tributos. Todo esto porque la empresa no cuenta con una buena liquidez. (b) la falta de políticas y procedimientos de cobranza, al realizar el análisis de los ratios de gestión se pudo determinar con más claridad que las cuentas por cobrar se incrementaron durante todos los años de análisis aumentando así la cartera de clientes morosos por lo que no existe un seguimiento adecuado de los clientes, todo esto porque no tiene una política ni procedimientos de cobranza. Por último, (c) debilidad en el ciclo operativo, puesto que existe un descalce en los días de cobranza y de pagos debido a la mala coordinación y comunicación del personal.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La presente investigación se fundamenta en tres (03) teorías. (i) teoría de la contabilidad brinda apoyo en todas las etapas del proceso contable, incluida la investigación, ya que, es importante poder analizar las principales cuentas contables que tienen relación con la liquidez, es decir, la cartera de clientes y proveedores, también muestra una preocupación general por mantener una supervisión continua de actividades contables dentro de la entidad (Romero, 2018). Por otro lado, (ii) teoría de sistemas por lo que esta teoría se relaciona debido a que ayuda a las entidades a tener una óptima coordinación en las diferentes áreas de la organización, ya que, la empresa no cuenta con una buena organización y carece de un adecuado control de sus cobros y la falta de una política de cobranza (Geilert y Velázquez, 2018). (iii) teoría de la administración que

es el proceso a través del cual, se realizar una actividad de forma ordenada, planteando lineamientos que cooperen en el control de recursos, con la finalidad de obtener resultados favorables, es por ello, que una adecuada administración del ciclo operante de la compañía ayudará con la mejora de los problemas como la carencia de efectivo que presenta la empresa (Chiavenato, 2004).

3.4.4 Categoría solución

Luego de priorizar los problemas identificados en la liquidez de la empresa Big Medical Plus, se plantearon posibles alternativas de solución, por tal motivo, que la categoría solución de esta investigación será la implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Big medical plus, a través esta propuesta se podrá optimizar la liquidez, por lo que las cobranzas serán efectivas, ya que, se realizará seguimientos constantes a los clientes teniendo como referencia las cuentas por cobrar y un adecuado proceso en otorgar los créditos. Por tal razón, Son parte importante para las compañías, juntos proporcionan una hoja de ruta para las operaciones diarias. Además, garantizan el cumplimiento de las leyes y reglamentos, guían la toma de decisiones y agilizan los procesos internos (Vergara, 2019). Además, Álvarez (2020) menciona que, la política son pautas claras que establecen los lineamientos que deben seguir las actividades de la misma clase; además, es una guía que apoya a tomar decisiones frente a situaciones cotidianas. Esto teniendo como estudio el análisis financiero que es un instrumento que facilita el seguimiento y control de una empresa. Por lo cual, Barreto (2020); Guardo et al. (2017) coinciden en que, el análisis financiero implica evaluar a la entidad a través de los datos conseguidos en los estados financieros, el cual muestra cómo se encuentra la compañía para los planes a largo, mediano y corto plazo. Es beneficioso para las empresas, ya que, les permite comprender sus debilidades para corregir las desviaciones y crear el máximo beneficio para ellas. Asimismo, Nava (2009) menciona que, el análisis financiero es una técnica que nos orienta y ayudar a tomar decisiones sobre inversiones, planes financieros y de negocios, ayuda identificar las fortalezas y debilidades de la organización y compararlas, ya que, brinda la información necesaria para entender el desempeño económico y las operaciones de la empresa, con base en los datos presentados en los estados financieros para el cálculo y seguimiento de las razones financieras.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 2

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1: Incrementar la liquidez absoluta en la empresa teniendo como estudio el análisis financiero.	Estrategia 1: Establecer procedimientos para controlar el efectivo	Táctica 1: Priorizar correctamente el uso del efectivo.	1. Ratio de liquidez absoluta. $PA = \frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{pasivo Corriente}}$ 2. Ratio de liquidez corriente. $RC = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
		Táctica 2: Elaborar reportes de ingresos y egresos de efectivo	
Objetivo 2: Implementar una política para otorgar créditos y seguimiento a la cobranza en la empresa teniendo como estudio el análisis financiero.	Estrategias 2: Contratar un servicio de información de riesgo crediticio y determinar políticas claras acerca de otorgamiento de créditos a los clientes.	Táctica 1: Diseñar las políticas de créditos a los clientes	1. Verificación de los límites para brindar un crédito 2. Rotación de cuentas por cobrar. Ventas al crédito Cuentas por cobrar
		Táctica 2: Implementar las políticas de créditos a los clientes.	
Objetivo 3: Disminuir el periodo promedio de cobranza teniendo como estudio el análisis financiero.	Estrategias 3: Elaborar las políticas de cobranza para reducir la morosidad de la empresa.	Táctica 1: Diseñar las políticas de cobranza de la empresa	1. Cumplimiento de los cobros 2. Periodo promedio de cobro. $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas al crédito} / 360}$
		Táctica 2: Implementar las políticas de cobranzas de la empresa	

3.4.6 Cronograma de actividades

Cuadro 3

Cronograma de actividades 1

Actividades	Inicio	Dias	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A 1. Revisar los ingresos y egresos de la empresa.	18/05/2022	3	21/05/2022	a. gerente b. administrador	S/. 350.00	EVIDENCIA 1: Estados de situación financiera y estado de resultados proyectados. Plantilla para controlar los ingreso y egresos
A 2. Preparar un informe de la conciliación y arqueo de caja, y presentar a la gerencia	21/05/2022	2	23/05/2022	a. contador b. administrador		
A 3. Proponer nuevos formatos para un mejor control de efectivo.	23/05/2022	3	26/05/2022	a. contador b. asistente contable		
A 4. Reunión con la gerencia.	26/05/2022	2	28/05/2022	a. administrador b. contador		
A 5. Implementación de los nuevos formatos.	28/05/2022	2	30/05/2022	a. administrador b. contador		
A 6. Elaboración de proyección de estados financieros	30/05/2022	5	04/06/2022	a. contador b) asistente contable		
A 7. Obtener cotizaciones de servicios de riesgos crediticios.	04/06/2022	1	05/06/2022	a. administrador b. auxiliar administrativo	S/. 450.00	EVIDENCIA 2: Manual de políticas y procedimiento de crédito, solicitud para el acceso de central de riesgo.
A 8. Explicación del plan a la gerencia	05/06/2022	1	06/06/2022	a. administrador b. contador		
A9. Desarrollo de políticas de crédito y analizar la viabilidad	06/06/2022	5	11/06/2022	a. administrador		
A 10. Instruir al personal sobre el manejo de sistema de evaluación de riesgo.	11/06/2022	2	13/06/2022	a. gerente b. administrador c. contador		
A 11 . Poner en marcha las políticas de crédito a clientes	13/06/2022	3	16/06/2022	a. gerente b. administrador c. contador		
A 12. Realizar filtros para nuevos créditos.	16/06/2022	2	18/06/2022	a. gerente b. administrador c. contador		

Cuadro 4

Cronograma de actividades 2

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A 13. Reuniones con el personal de créditos y cobranzas	18/06/2022	2	20/06/2022	a. gerente b. administrador c. contador	S/. 350.00	EVIDENCIA 3: Manual de políticas y procedimientos de cobranza y flujograma de cobranzas.
A 14. Elaboración del manual de políticas y procedimientos de cobranza.	20/06/2022	4	24/06/2022	a. gerente b. administrador c. contador		
A 15. Crear un plan de recuperación de las cuentas por cobrar.	24/06/2022	3	27/06/2022	a. gerente b. administrador c. contador		
A 16. Realizar un adecuado seguimiento del plan y hacer cruce de los días concedidos con las cobranzas.	27/06/2022	1	28/06/2022	a. gerente b. administrador		
A 17. Diseño de presentación de propuesta	28/06/2022	1	29/06/2022	a. Contador b. Asistente contable		
A 18. Reunión con gerencia para la aprobación de las políticas	29/06/2022	1	30/06/2022	a. administrador b. contador		

Cuadro 5

Resumen del cronograma actividades

	23/09	2/06	9/02	18/10	27/06	5/03	12/11	21/07	30/03
A 1. Revisar los ingresos y egresos de la empresa.					18/05/2022				
A 2. Preparar un informe de la conciliación y arqueos de caja, y presentar a la gerencia					21/05/2022				
A 3. Proponer nuevos formatos para un mejor control de efectivo.					23/05/2022				
A 4. Reunión con la gerencia.					26/05/2022				
A 5. Implementación de los nuevos formatos.					27/05/2022				
A 6. Elaboración de proyección de estados financieros					29/05/2022				
A 7. Obtener cotizaciones de servicios de riesgos crediticios.					03/06/2022				
A 8. Explicación del plan a la gerencia					04/06/2022				
A9. Desarrollo de políticas de crédito y analizar la viabilidad					05/06/2022				
A 10. Instruir al personal sobre el manejo de sistema de evaluación de riesgo.					10/06/2022				
A 11. Poner en marcha las políticas de crédito a clientes					12/06/2022				
A 12. Realizar filtros para nuevos créditos.					15/06/2022				
A 13. Reuniones con el personal de créditos y cobranzas					17/06/2022				
A 14. Elaboración del manual de políticas y procedimientos de cobranza.					19/06/2022				
A 15. Crear un plan de recuperación de las cuentas por cobrar.					23/06/2022				
A 16. Realizar un adecuado seguimiento y hacer cruce de los días concedidos con las cobranzas.					26/06/2022				
A 17. Diseño de presentación de propuesta					27/06/2022				
A 18. Reunión con gerencia para la aprobación de las políticas					29/06/2022				

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La investigación lleva como título implementación de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Big Medical Plus, teniendo como base el análisis financiero el cual mediante un análisis de los estados financieros nos permite conocer las falencias con las que cuenta una empresa, ante ello se propuso diversos objetivos.

En la investigación se planteó como primer objetivo “Diagnosticar la liquidez actual de la empresa Big Medical Plus” a través, del análisis de los estados financieros se demostró que la empresa presenta problemas de liquidez, evidenciando que no cuenta con efectivo para cubrir sus deudas. ya que, por cada sol de deuda la empresa solo cuenta con 0.36 céntimos. Además, presenta deficiencias en gestionar las cobranzas. Por lo que su rotación de las cuentas por cobrar fue mínima, lo que afecta directamente a la liquidez de la empresa imposibilitando cumplir con sus obligaciones. Porque la empresa no tiene una política de cobranza fija y bien establecida. Además, la empresa no realiza la debida diligencia al otorgar créditos. Este resultado concuerda con la investigación de Castro (2020), donde la falta de liquidez es porque no se realiza un correcto control en sus cuentas por cobrar, por lo cual, se incrementa la incobrabilidad, además, no tiene una adecuada administración de sus cobranzas, en consecuencia, se propuso estrategias para mejorar sus cobranzas. Asimismo, coincide con el aporte de Rebatta (2020) donde demostró que, entidad no tiene una adecuada cobranza, existe un alto nivel de los créditos concedidos a sus clientes. Por otro lado, existe similitud con el aporte de Unnoc (2021) donde evidenció que, la gestión de cobranza de las empresas investigadas es ineficiente, debido a que no tienen un manual de cobranzas que les permita mejorar sus procesos. Además, se evidenció que el 80% de las empresas evaluadas no tienen una adecuada administración de sus cobranzas y casi el 70% de las mismas tienen problemas de liquidez.

Por otro lado, como objetivo específico dos se planteó “Explicar los factores que afectan la liquidez en la empresa Big Medical Plus” en el cual mediante las entrevistas aplicados a los colaboradores de la empresa se evidenció no prioriza adecuadamente sus pagos, además, no existe una buena coordinación de las cobranzas, tampoco cuentan con un sistema para evaluar el riesgo crediticio de los clientes, además, no existe un base de datos real de las facturas a

cobrar. Por último, la empresa no hace uso de herramientas financieras. Esto coincide con la investigación de Ávila et al. (2021) donde se evidenciaron que la compañía presenta una desorganización en los procesos de cobranza, además se evidencio que la empresa no prioriza sus pagos, debido a ello, existen incrementos de sus obligaciones. esto también coincide con el aporte de, Manrique (2019) donde demostró que, en la empresa no existe un adecuado control ni seguimiento de sus cuentas por cobrar, el cual ocasiona un atraso en la cobranza, donde este repercute de manera negativa a la liquidez, imposibilitando a que la empresa pueda acceder a líneas de crédito. También coincide con la investigación de Rebatta (2020) donde se evidenció a través de las entrevistas que, la entidad no tenía un lineamiento para gestionar sus cobros, además, tenía inconvenientes para liquidar sus deudas en un plazo inferior a un año, tampoco se empleaba adecuadamente las herramientas financieras.

Para el objetivo específico 3 sobre incrementar la liquidez absoluta en la empresa teniendo como base el análisis financiero, como propuesta permitirá medir la liquidez real del efectivo y equivalente de efectivo de la empresa frente a las deudas con terceros, El análisis financiero es una herramienta fundamental para determinar la situación financiera de una organización, posibilitando una gestión financiera eficiente. Esto coincide con el aporte de Unocc (2021) donde menciona que, contar con una adecuada liquidez permite pagar a tiempo sus deudas de esta manera asegurar la continuidad dentro del mercado generando nuevas inversiones. Asimismo, Manrique (2019) coincide en que, tener un adecuado control de la liquidez permitirá a que las empresas estén libres de deudas por ende pueden proyectarse con nuevas inversiones. Además, permite acceder a líneas de créditos. Por otro lado, coincide con Céliz (2018) donde menciona que, una adecuada liquidez permitirá mejorar el servicio que brinda a los estudiantes. Además, ayudará a saldar las deudas corrientes sin la necesidad de recurrir a financiamientos y podrá acceder a líneas de créditos

Esta investigación se basa en los procedimientos y actividades económicas de la empresa, a través de ello, se plantea como cuarto objetivo, proponer la implementación de políticas, procedimiento de cobranza con el fin de mejorar la liquidez, ya que, el problema principal recae directamente a ello, debido a que la empresa no cuenta con lineamientos o procesos establecidos que le ayuden a gestionar adecuadamente sus cobranzas y créditos; Esto genera a que no pueda saldar sus obligaciones a corto o largo plazo. Teniendo como base el análisis financiero, ya que, mediante el análisis financiero, las empresas detectan problemas en el proceso de cobranza por las ventas a crédito. Por lo tanto, coincide con el aporte de Lázaro

(2020) donde indica que, la gestión de cobranza de la empresa es ineficiente debido a que no tienen un manual que les permita mejorar sus procesos al momento de realizar las cobranzas para poder cumplir con los objetivos trazados, por tal motivo, propone la implementar políticas de créditos y de cobros, los cuales ayudan a mejorar los flujos de caja, las cobranzas y por ende reducir la morosidad. También coincide con el aporte de Castro (2020) donde se evidencia que la aplicación de nuevas políticas ayuda a mejorar los riesgos de crédito y por ende mejorar la liquidez de la unidad educativa. Asimismo, coincide con Kelly y Suarez (2020) donde mencionan que, las empresas deben establecer estrategias que mejoren su actividad económica y generar políticas con procedimientos bien estructurados para hacer efectivo las cobranzas e incrementar la liquidez de la empresa para que así pueda tener un buen desarrollo económico.

Como quinto objetivo se planteó “disminuir el periodo promedio de cobranza teniendo como base el análisis financiero”. El cual nos permitirá tener liquidez para poder cancelar sus obligaciones a tiempo del mismo modo disminuir el tiempo de cobranzas favorecerá al desarrollo de la empresa, ya que, podrá realizar nuevas inversiones, mediante el análisis de los estados financieros nos permitirá conocer el tiempo que tardan los clientes en efectuar el pago. es decir en cuanto tiempo recuperas la inversión. Por lo tanto, esto coincide con el aporte de Kelly y Suárez (2020) en el cual nos indican que, mejorar el periodo de cobranza posibilita a las empresas a cumplir con sus deudas y por ende mejora su desarrollo. Asimismo, Marich (2018) donde menciona que, una buena gestión en las cobranzas hace que las empresas estudiadas cuentan con capacidad para cumplir con sus deudas a corto plazo. Por otro lado, Unocc (2021) donde menciona que, si la empresa baja el tiempo de cobro de sus facturas optimizará los ingresos y de esta manera podrá cancelar sus deudas financieras y con los proveedores, además, aludió que tener un periodo corto de cobranza facilita a generar nuevas inversiones y asegura la continuidad en el mercado.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Se analizó la liquidez de la empresa Big Medical Plus. Lima, 2022, donde se demostró que la falta de liquidez de la empresa es debido a la baja rotación de sus cuentas por cobrar, mal manejo del efectivo, se otorgan créditos sin una previa evaluación., esto sumado a que carece de un procedimiento estándar y una política de cobranzas generando múltiples deficiencias en la gestión de cobranzas.
- Segundo:** Se determinó que los factores que influyen en la liquidez de la empresa Big Medical Plus son: la falta de una política y procedimiento de cobranza o alternativas que ayuden a recuperar el efectivo, la debilidad que existe al momento de evaluar y conceder créditos, debido a que no tienen un sistema de evaluación del riesgo crediticio. Sumado a esto el aumento de las cuentas por obra y el inadecuado uso del efectivo.
- Tercero:** Se propuso incrementar la liquidez absoluta en la empresa Big Medical Plus teniendo como base el análisis financiero, el cual permitirá a que la empresa cumpla oportunamente sus obligaciones a corto plazo con terceros, tales como el pago de proveedores, planillas, préstamos etc. Además, permitirá a que la pueda costear el proceso comercial de la empresa y de esta manera se desarrolle eficientemente sin la necesidad de recurrir a financiamientos
- Cuarto:** Esta investigación tiene como finalidad proponer la implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para incrementar la liquidez, basándonos en los resultados conseguidos, a través de los instrumentos financieros, se detecta que la empresa tiene problemas de liquidez a causa de las cuentas por cobrar que no están siendo efectivas, porque no disponen de un adecuado proceso de cobranza. Por lo tanto, se planteó como alternativas de solución diseñar reglas para gestionar el cobro de las facturas en los plazos acordados, reuniones con los clientes y establecer políticas.
- Quinto:** La investigación tiene como finalidad disminuir el periodo promedio de cobranza teniendo como estudio el análisis financiero, el cual, mediante los

indicadores financieros, tales como: el análisis horizontal y vertical de estados financieros y el uso de herramientas, se estableció que, si las cuentas por cobrar son gestionadas adecuadamente permitirá obtener un flujo de caja continuo, así podrá solventar diversas obligaciones corrientes sin necesidad de recurrir a terceros. Ello evitará que no exista un descalce en el ciclo operativo de la empresa.

4.3 Recomendaciones

- Primero:** Se recomienda al gerente y al contador efectuar una evaluación económico-financiera cada trimestre, para analizar si es necesario efectuar ciertos cambios en los procedimientos o si se requiere ejecutar nuevas herramientas que ayuden a alcanzar objetivos y metas trazados al comienzo de cada periodo, el cual permite una rotación eficiente de efectivo, cuentas por cobrar y por pagar, de esta manera, la liquidez reflejada en los estados financieros sea lo suficientemente óptima para cumplir con las obligaciones corrientes.
- Segundo:** Se recomienda al contador y administrador con respaldo del gerente aplicar las políticas y procedimientos de cobranza, además, se recomienda designar un personal que se encargue netamente de las cobranzas, con el propósito de contar con una adecuada gestión de cobranzas. Para que de esta manera la empresa logre un mejor flujo de caja, para poder afrontar sus deudas corrientes. Cabe mencionar que la comunicación y coordinación con los clientes es la base para lograr efectividad en los cobros y el seguimiento constante de las cuentas de cada cliente.
- Tercero:** Se recomienda al gerente general implementar el sistema CONCAR con la finalidad de tener un adecuado control de las facturas, además, que ello permite al usuario realizar consultas de los documentos pendientes de los clientes, proveedores, trabajadores. Es decir que mediante un reporte nos permite conocer qué facturas están pendientes por cobrar o pagar, esto facilitará la gestión de cobros y pagos de la empresa, además, ayudará a tener un adecuado control de la información de la empresa.
- Cuarto:** Se recomienda al administrador y gerente de la empresa que apliquen el proceso de evaluación del riesgo de crédito de los cliente para tomar decisiones adecuadas al otorgar crédito y establecer pautas claras sobre cuándo y cómo otorgar los créditos, reduciendo así las tasas de morosidad y el riesgo de crédito a las empresas de muy alto riesgo, además, se debe analizar constantemente los estados financieros con el fin de tener indicadores oportunos para la toma de decisiones, de igual forma comparar los resultados obtenidos.

Quinto: Se recomienda al gerente aplicar descuentos por pronto pago a los clientes para reducir la cartera de clientes y así mejorará el flujo de caja. Además, se recomienda implementar contratos de factoring con los clientes más representativos.

V. REFERENCIAS

- Acevedo, A., & López, A. (2004). *El proceso de la entrevista*. México: Limusa.
- Aguilar, S., & Ocampo, L. (2018). *De emprendedor a empresario*. México: Patria educación.
- Aguilar, S., & Barroso, O. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 1-17.
- Aleisky, G. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*,
- Altamirano, L. (2018). *La liquidez en la empresa tecocha s.a Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Alvarado, C., & Mendieta, M. (2018). Cuentas por pagar y su relación en los estados financieros. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 15. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/index.html>
- Aramguiz, M., Leal, A., & Gallugos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-182. doi: <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Arroba, J., Morales, J., & Villavicencio, E. (2018). Cuentas por Cobrar por cobrar y Relevancia en la Liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-9.
- Ávila, A., Estrada, P., & Tovar, A. (2021). *Análisis Financiero de la Empresa Inversiones G&E S.A.S*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Barrasa, Á., Belloch, A., Carrasco, Á., & Carrió, C. (2012). *Manual de entrevistas psicológica*. Madrid: Pirámide.
- Barreto, N. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 134.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de sistemas*. México: Fondo de cultura económica.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., & Sicheri, L. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: Guayaquil UIDE. doi: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.* Guayaquil: Universidad politécnica Salesiana.
- Castro, A. (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la unidad educativa Nuevo Continente*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.

- Catañeda, L., & Pinto, A. (2017). *Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los Estados Financieros*. Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Céliz, J. (2018). *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo*. Chiclayo.
- Chad, z., & Gitman, L. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Coppe, R., & Siqueira, I. (2011). Relación trimestral de largo plazo entre indicadores de liquidez y rentabilidad: evidencia de empresas del sector textil. *Revista de Administração*, 278. doi:10.5700/rausp1012
- Correa, J., Gómez, S., & Londoño, F. (2018). Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo. *Universidad Militar Nueva Granada*, 129-144. doi: <https://doi.org/10.18359/rfce.3859>
- Fernández, C., & Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación 5ta edición*. México D.F: Mc. Graw Hill Educación.
- García, F. (1992). *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2009). Fundamentos de investigación. Décima edición. *Pearson Educación*, 19.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México.: Red tercer milenio s.c.
- Hernández, M. (2020). *Guía para la investigación documental*. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Herrera, A. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 153-161. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Herrera, F., de la Hoz, E., & Vergara, J. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas. *Pensamiento & Gestión*, 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932008>
- Huertas, N., Vergara, J., & Puertas, F. (2018). Análisis financiero: enfoques en su evolución. *Universidad Libre*, 16, 85-104.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología para la investigación holística*. Caracas: Fundación sypal.
- Imaicela, R., Curimilma, O., & Lopez, k. (2019). Los indicadores Financieros y el Impacto en la insolvencia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-13. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.html>

- Kelly, S., & Suarez, K. (2020). *Estrategias financieras para mejorar la liquidez en una empresa de materiales de construcción ubicada en Guayaquil*. Guayaquil: Universidad De Guayaquil.
- Lifeder. (18 de junio de 2019). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/rotacion-cuentas-por-pagar>
- López, P., & Roldán, S. (2015). *Metodología de la investigación social*. Barcelona: Creative Commons.
- Marich, H. (2018). *La liquidez del sector camaronero en el período 2012-2017*. Ecuador: Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Millones, R., Barreno, E., Vásquez, F., & Castillo, C. (2017). *Estadística descriptiva y probabilidades. Aplicaciones en la ingeniería y los negocios*. Lima: Fondo Editorial.
- Miranda, R. (2008). *Teoría organizacional*. Lima: Unidad de postgrado de la facultad de educación de la UNMSM.
- Molina, L., Oña, J., Tipán, M., & Topa, S. (2018). Análisis financiero en las empresas comerciales. *Revista de Investigación Sigma*, 5(1), 1-28. doi: <https://doi.org/10.24133/sigma.v5i01.1202>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Rad online*, 1-7.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 1-7.
- Ortiz, I., Nolazco, F., & carhuanchu, I. (2020). Las cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES 2020*, 1-27. doi: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Parada, J. (2015). *Modelo de riesgo de liquidez*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Parra, I. (2004). *Epistemología corporativa: Epistemología corporativa*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Peña, T., & Morillo, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Revista Información, cultura y sociedad*, 55-81.
- Rebatta, M. (2020). *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una compañía de transporte, Lima 2019-2020*. Universidad Norbert Wiener. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Rey, C., & María, R. (2007). *Introducción a la Estadística Descriptiva*. España: Netbiblo, S. L.

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200.
- Rodríguez, A., Martínez, A., & Martínez, E. (2014). Fuentes de información en investigación socioeducativa. *Revista Electrónica de Investigación*, 1-18.
- Roig, J., & Soriano, J. (2015). Liquidez y cotización respecto al valor neto de los activos de los REIT españoles (las SOCIMI). *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 92. doi: <https://doi.org/10.1016/j.redde.2014.09.005>
- Sunder, R. (2005). *Teoría de la Contabilidad y el control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Superintendencia de Banca, S. y. (2019). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero 2019. *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú*.
- Tam, J., Vera, G., & Ricardo, V. (2008). Tipo, métodos y estrategias de investigación científica. *Pensamiento y acción*, 12.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Tello, L. (2017). *El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa Omnicem SAC*. Lima: Universidad Autónoma de Perú.
- Tojar, J. (2006). *La investigación cualitativa: comprender y actuar*. Madrid: La muralla.
- Unocc, E. (2021). *Administración de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Valles, M. (2002). *Cuaderno metodológico-entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de investigación sociológicas.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Vásquez, V., Choquechua, T., & Diego, C. (2021). Análisis comparativo de liquidez y endeudamiento, en las empresas. *Espíritu Emprendedor TES*, 55-71. doi: <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n2.2021.256>
- Vázquez, R., & Bongianino, C. (2008). *Principio de la Teoría contable*. Aplicación Tributaria S.A.
- Velásquez, C. (2011). La investigación holística: alternativa integradora en ciencias sociales. *Saber*, 170-173.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Cuadro 6 Matriz de consistencia

Título: Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Big Medical plus, Lima 2022.

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Liquidez		
		Subcategorías		Indicadores
¿Cómo se puede mejorar la liquidez de la empresa Big Medical 2022?	Proponer implementación de políticas, procedimientos de cobranza y crédito para mejorar la liquidez de la empresa Big Medical 2022	Indicadores financieros		Razón corriente
				Prueba absoluta
				Capital de trabajo
		Ciclo operativo		Periodo de inventario
				Periodo promedio de cobranzas
		Cuentas por pagar		Rotación de cuentas por pagar
Capacidad de endeudamiento				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría solución	problemas	
¿Cuál es la situación de la liquidez de la empresa Big Medical 2022?	Analizar la liquidez de la empresa Big Medical 2022	Implementar de políticas, procedimientos de créditos y cobranzas	1-. falta de liquidez en la empresa por malos manejos de la cuenta efectivo y equivalente en efectivo. 2. Falta de políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas. 3-. Debilidad en el ciclo de efectivo generando descalce financiero	
¿Qué factores afectan en la liquidez de la empresa Big Medical 2022?	los factores que afectan la liquidez en la empresa Big Medical 2022	objetivos	1. Incrementar la liquidez absoluta en la empresa teniendo como estudio el análisis financiero 2. Implementar una política para otorgar créditos y seguimiento a la cobranza teniendo como estudio el análisis financiero 3. Disminuir el periodo promedio de cobranza teniendo como estudio el análisis financiero	
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Enfoque: Mixto Sintagma: Holístico Diseño: Explicativo secuencial Tipo: Proyectivo Métodos: Deductivo, Inductivo y Analítico		Unidades informantes: Gerente general, contador, jefe de cobranzas y administrador	Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y guía de análisis documental.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos

Anexo 2: Evidencia 1 de la propuesta

Objetivo 1: Incrementar la liquidez absoluta en la empresa teniendo como estudio el análisis financiero.

Solución 1: Establecer procedimientos para controlar el efectivo

Evidencia 1: Proyección de los Estado de situación financiera, plantillas para el control de ingresos y egresos

Mediante la proyección de los estados financieros se podrá observar en el estado de resultados el incremento de las ventas y la utilidad del ejercicio, además, muestra resultados favorables de las cuentas por cobrar, donde se observa una disminución año tras año, y finalmente la partida de efectivo y equivalente de efectivo muestra una mejoría por todas las gestiones aplicadas.

EMPRESA: BIG MEDICA PLUS	PROYECCIÓN DE ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES					AÑO: 2022 al 2025	
						Elaborado: 08-06-2022	
						Página:	1 de 1
		2021	2022	2023	2024	2025	
VENTAS							
ventas netas		444,980.88	471,679.73	518,847.71	549,978.57	582,977.28	
Costo de Ventas		-301,296.55	-283,007.84	-311,308.62	-329,987.14	-349,786.37	
UTILIDAD BRUTA		143,684.33	188,671.89	207,539.08	219,991.43	233,190.91	
GASTOS DE OPERACIÓN							
GASTOS DE ADMINISTRACION		-35,467.86	-37,595.93	-38,723.81	-39,885.52	-41,082.09	
GASTOS DE VENTAS		-50,075.89	-51,077.41	-51,588.18	-52,104.06	-52,625.10	
UTILIDAD DE OPERACIÓN		58,140.58	99,998.55	117,227.09	128,001.84	139,483.72	
OTROS INGRESOS (EGRESOS)							
Otros Ingresos		1,725.50					
Ingresos Financieros		53.15	60.00	60.00	60.00	60.00	
Cargas Excepcionales		-384.10	-125.00	-168.00	-185.00	-254.00	
Cargas Financieras		-1.80	-90.00	-103.00	-125.00	-206.00	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		60,301.53	99,843.55	117,016.09	127,751.84	139,083.72	
Impuesto a la Renta		-5,899.59	-29,453.85	-34,519.75	-37,686.79	-41,029.70	
RESULTADO DEL PERIODO		54,401.94	70,389.71	82,496.34	90,065.05	98,054.02	

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA

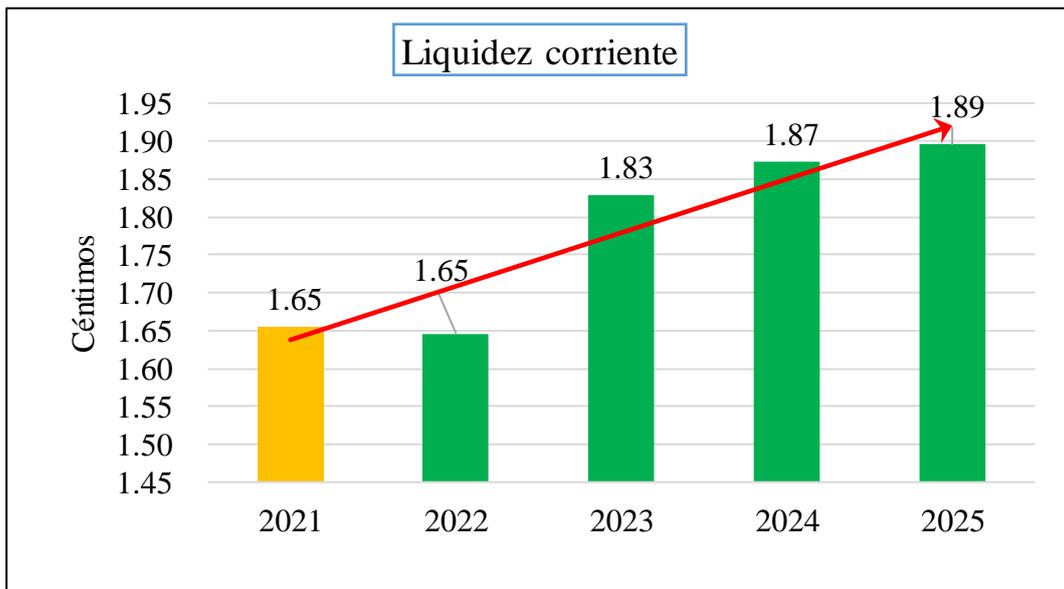
Al 31 de Diciembre de los Años 2021, 2022, 2023, 2024, 2025

(EXPRESADO EN SOLES)

	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalente de efectivo	109,424.22	166,902.64	189,989.31	220,459.64	252,840.90
Cuentas por Cobrar Comerciales	242,184.70	123,966.23	96,569.61	86,912.65	78,221.38
Mercaderías	130,253.65	164,228.29	147,805.46	133,024.91	114,722.42
otras cts x cobrar	10,250.00	8,564.00	7,004.00	3,315.00	1,685.00
Cargas Diferidas CF	469.94				
Intereses no Devengados	7,224.00	7,007.28	6,797.06	6,593.15	
Anticipos a proveedores					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	499,806.51	470,668.44	448,165.43	450,305.34	447,469.70
ACTIVO NO CORRIENTE					
Activo diferido	35,423.00	35,423.00	35,767.75	35,929.79	35,423.00
Inmuebles, Maquin. Y Equipo	130,250.73	165,673.73	189,173.73	165,673.73	324,211.65
Deprec. Y Amortiz. Acumulada	-9,535.97	-17,271.04	-20,271.04	-21,271.04	-22,271.04
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	156,137.76	183,825.69	204,670.44	180,332.48	337,363.61
TOTAL ACTIVO	655,944.27	654,494.13	652,835.87	630,637.82	784,833.31
PASIVO CORRIENTE					
Tributos por Pagar	4,859.30	5,345.23	9,810.71	10,791.78	11,870.96
Remuneracion por pagar	5,236.00	5,236.00	10,021.40	10,021.40	9,328.68
Cuentas por Pagar Comerciales	114,902.91	114,455.82	113,022.15	112,631.48	109,252.54
Letras por Pagar	175,568.86	140,455.09	112,364.07	107,108.74	105,686.99
Otras Cuentas por Pagar	1,507.82	20,432.43			
TOTAL PASIVO CORRIENTE	302,074.89	285,924.57	245,218.33	240,553.40	236,139.16
PASIVO NO CORRIENTE					
Instituciones Financieras	95,180.35	65,190.82	40,014.60	35,185.94	
Prestamos Accionistas LP	51,000.00	25,300.00	7,027.86	2,108.36	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	146,180.35	90,490.82	47,042.46	37,294.30	0.00
TOTAL PASIVO	448,255.24	376,415.38	292,260.79	277,847.70	236,139.16
PATRIMONIO NETO					
Capital	3,179.62	3,179.62	3,179.62	3,179.62	3,179.62
Resultados Acumulados	150,108.39	204,509.41	274,899.12	357,395.46	447,460.51
Resultado del ejercicio	54,401.02	70,389.71	82,496.34	90,065.05	98,054.02
TOTAL PATRIMONIO NETO	207,689.03	278,078.74	360,575.08	450,640.13	548,694.15
TOTAL PASIVO Y PATRIM.NETO	655,944.27	654,494.12	652,835.87	630,637.83	784,833.32

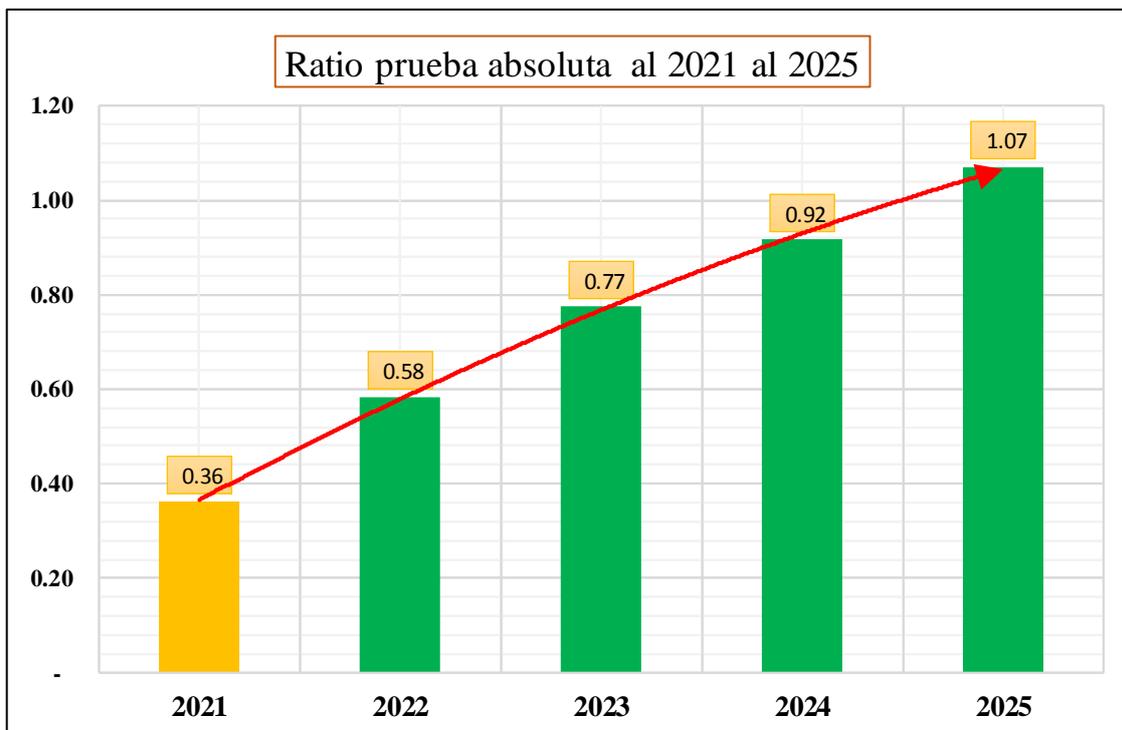
Mediante el análisis de los estados financieros proyectados del 2022 al 2025, considerando como año base el 2021, se puede observar una gran mejoría en el índice de liquidez corriente, pues en el 2021 por cada sol de deuda se contaba con solo 1.65 para cubrir sus obligaciones a corto plazo, en las proyecciones del año 2022 se contaría con 1.65, asimismo en el 2023 con 1.83, al año 2024 con 1.87y finalmente al año, 2025 se contaría con 1.89 soles para afrontar sus obligaciones.

FÓRMULA	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Activo Corriente</u>	<u>499,806.51</u>	<u>470,668.44</u>	<u>448,165.43</u>	<u>450,305.34</u>	<u>447,469.70</u>
<u>Pasivo Corriente</u>	<u>302,074.89</u>	<u>285,924.57</u>	<u>245,218.33</u>	<u>240,553.40</u>	<u>236,139.16</u>
RESULTADOS	1.65	1.65	1.83	1.87	1.89



Al realizar el análisis del indicador de liquidez absoluta, tal como se observa en el gráfico, considerando como año base el 2021 en el cual la empresa solo contaba con 0.36 céntimos para cancelar alguna deuda a corto plazo de manera inmediata, mediante las proyecciones se podrán contar con 1.07 céntimos, subiendo en 0.71 céntimos más y siendo más eficiente al cancelar de las deudas a corto plazo para el año 2025, solo considerando el efectivo y equivalente de efectivo.

FÓRMULA	2021	2022	2023	2024	2025
Efectivo y Equivalente de Efectivo	109,424.22	166,902.64	189,989.31	220,459.64	252,840.90
pasivo Corriente	302,074.89	285,924.57	245,218.33	240,553.40	236,139.16
RESULTADOS	0.36	0.58	0.77	0.92	1.07



EMPRESA: Big Medical Plus

PLANTILLA REPORTE MENSUAL DE INGRESOS Y EGRESOS

AÑO: 2022

Elaborado: 08-06-2022

Página: 1 de 1

Reporte mensual: Ingresos y Egresos

Empresa: Big Medical Plus

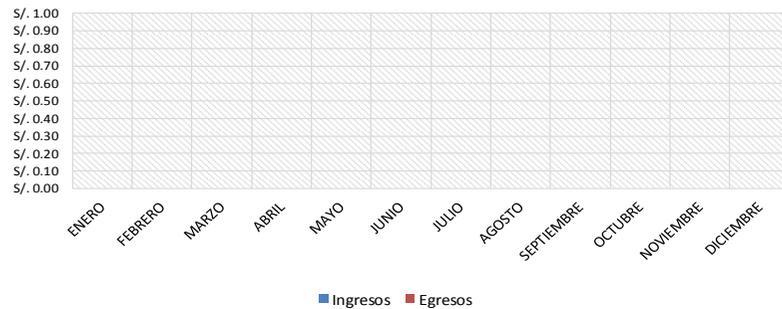
PERIODO

F: 01

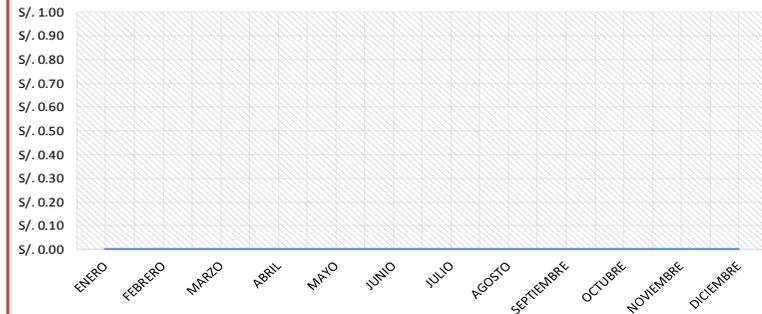
Resultado Mensual

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Ingresos	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00								
Egresos	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00								
Resultado por mes	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00								
Saldo acumulado	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00								

Ingresos vs Egresos



Saldo acumulado



Anexo 3: Evidencia 2 de la propuesta

Objetivo 2: Implementar una política para otorgar créditos y seguimiento a la cobranza en la empresa teniendo como estudio el análisis financiero.

Solución 2: Contratar un servicio de información de riesgo crediticio y determinar políticas claras acerca del otorgamiento de créditos a los clientes.

Evidencia 2: Manual de políticas y procedimiento de crédito, solicitud para el acceso de central de riesgo.

**Manual de políticas y procedimientos
para la gestión de créditos**

Hojas: 1

Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz

Revisado por:

Sección: Créditos



INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito será considerado un documento respetable y confiable, ya que, tiene como finalidad mejorar la gestión crediticia de la empresa Big Medical Plus, este manual ha sido elaborado de acuerdo a las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta las características del cliente, manteniendo la responsabilidad, veracidad y considerando los puntos clave para el usuario y todos los involucrados.

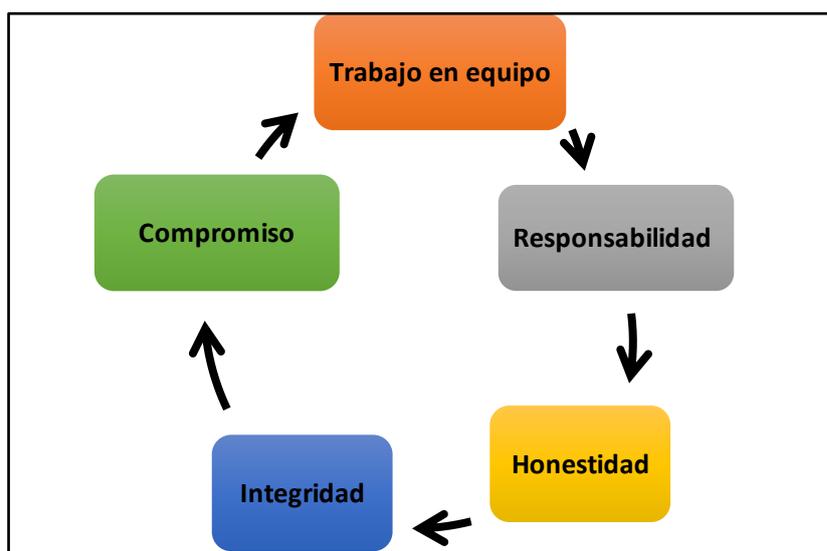
MISIÓN

Contribuir con el crecimiento y perfeccionamiento de la comunidad médica y científica nacional, proporcionando dispositivos médicos de la más alta calidad y tecnología. Para brindar soluciones, que permitan su bienestar y la seguridad del paciente.

VISIÓN

Ser la empresa importadora líder en la venta de materiales médicos de alta calidad y tecnología, posicionando nuestro prestigio nivel nacional, acompañado de nuestro talento humano.

VALORES



Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz

Revisado por:

Sección: Créditos

OBJETIVO

- ❖ Determinar los lineamientos acerca de cuándo y cómo otorgar los créditos y, además, con la ayuda de la central del sistema de riesgo se evaluará y estudiará cada cliente y su historial de crediticio.
- ❖ Reducir la morosidad a través de la aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos.
- ❖ Mantener un bajo índice de morosidad, para ello se realiza la evaluación de la situación financiera de la empresa solicitante del crédito.
- ❖ Optimizar el proceso de evaluación de los clientes, evitando discrepancias económicas futuras.

ALCANCE

Este manual tiene alcance el otorgamiento de crédito por la venta de productos y materiales médicos. En tal sentido el manejo de conceder el crédito será bajo su responsabilidad del gerente. El auxiliar de cobranzas y administración realizaran el seguimiento puesto que son ellos los que manejan este proceso a diario.

PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

- ❖ El área de créditos será la encargada de evaluar al posible cliente derivando el correo a la gerencia.
- ❖ La gerencia solicita los documentos que sustenten el posible crédito y se encargan de revisar a detalle el llenado de los documentos y la presentación correcta de todos los requisitos, los mismos que deben sustentar la capacidad de pago de la empresa.
- ❖ Si el cliente cumple con lo establecido el Gerente junto con el encargado del área de créditos aprueban el crédito.
- ❖ Se envía el correo la ficha de crédito con su respectiva firma a las áreas correspondientes indicando el ingreso de un nuevo cliente, el importe de su línea de crédito, y las fechas límites de pago, los datos del contacto.

Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz

Revisado por:

Sección: Créditos

EVALUACIÓN DOCUMENTARIA

- ❖ La evaluación radica en la verificación al detalle de la información entregada por el cliente, además, de determinar su capacidad de pago, confirmar datos personales y referencias.
- ❖ No se aprueba sin antes verificar toda la información, incluso si es cliente recomendado se deben seguir los pasos anteriores.
- ❖ Se debe consultar referencias comerciales, así como realizar consultas en la central de riesgo para minimizar el riesgo de morosidad.
- ❖ El tiempo máximo de verificación de información del cliente será de un día, todo documento tendrá validez de 30 días como máximo

CONDICIONES DE VENTA

Categoría de clientes	Montos mínimos a facturación / cotización	Días de créditos otorgados
Categoría A	Mayores a 85,000	60 días de crédito
Categoría B	Mayores a 50,000	45 días de crédito
Categoría C	Menores a 20,000	A convenir 15 a 30 días

Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz

Revisado por:

Sección: Créditos

REQUISITOS ESTABLECIDOS POR TIPOS DE CLIENTES

Personas naturales: Créditos hasta por un importe de S/ 10,000 pagaderos como máximo a 45 días.

Requisitos

- ✓ Carta de compromiso de pago
- ✓ Constancia domiciliaria, certificada notarialmente

Empresas privadas: línea de crédito hasta S/ 120,000.00 con fecha de vencimiento máximo de 60 días.

Requisitos

- ✓ Ficha RUC
- ✓ Reporte tributario descargo de SUNAT con el código QR (para validar que sea una información segura)
- ✓ Solicitar la DDJJ anual de un año anterior.
- ✓ Pdt 621 de los 3 últimos meses
- ✓ Detalle de sus ventas de los 3 últimos meses.

Entidades públicas: Línea de crédito depende del tipo de proceso.

Requisitos

- ✓ Otorgamiento de la buena Pro del proceso ganado
- ✓ Contrato firmado de mutuo acuerdo entre las partes

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS

- ✓ El plazo de los créditos será previo acuerdo de ambas partes, se debe evaluar en el central de riesgo su historial de cumplimiento de pago.
- ✓ Solicitar los datos primordiales tales como: el número RUC, dirección fiscal, correo, teléfono de la persona del contacto, además, verificar si se encuentran registrados ante DIGEMID.

Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz

Revisado por:

Sección: Créditos

- ✓ Solicitar el reporte tributario y los estados financieros de los últimos dos periodos.
- ✓ Después de llamar a las referencias, el área de Créditos determinará si el cliente ha demostrado la capacidad para pagar las facturas de una manera rápida. Si es así, se le asignará un límite de crédito, sea por 15, 30, y 60 días, de acorde al importe de la cotización, que va desde 15 mil soles.
- ✓ La línea de crédito que se otorgue no puede ser excedida por las compras del cliente.

Evidencia 2

Contratación de un sistema de alertas y reporte de deudas

Actualmente las empresas tienden a contratar algún sistema de alertas y reporte de deudas con la finalidad de disminuir el riesgo del posible incumplimiento del pago de parte del cliente. En muchos casos existen empresas que no usan esta herramienta para su actividad como es el caso de la empresa Big Medical Plus, por ello, se planteó que es necesario contar con esta herramienta para que ayude a tener óptimo control en el uso de consultas a los nuevos clientes que se tenga y mediante la información que arroje el sistema se podrá tomar decisiones óptimas en la otorgación de créditos.

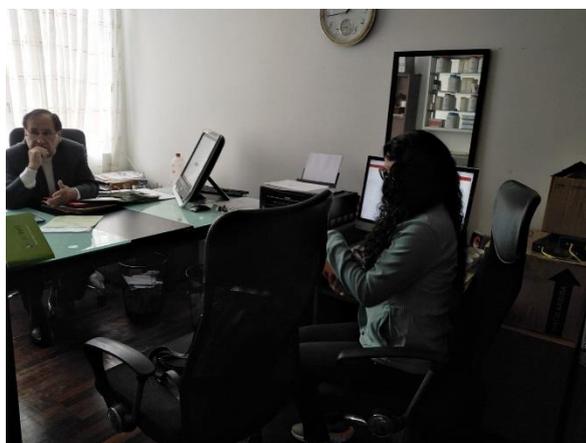
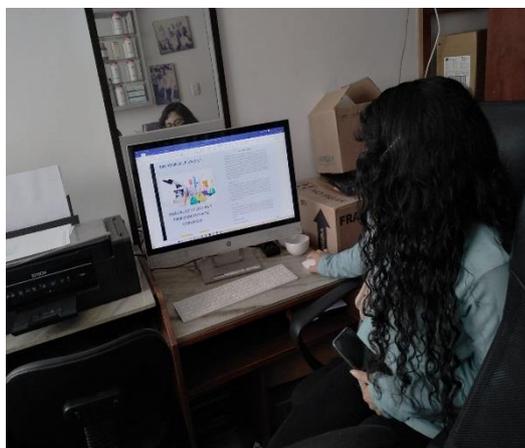


Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz

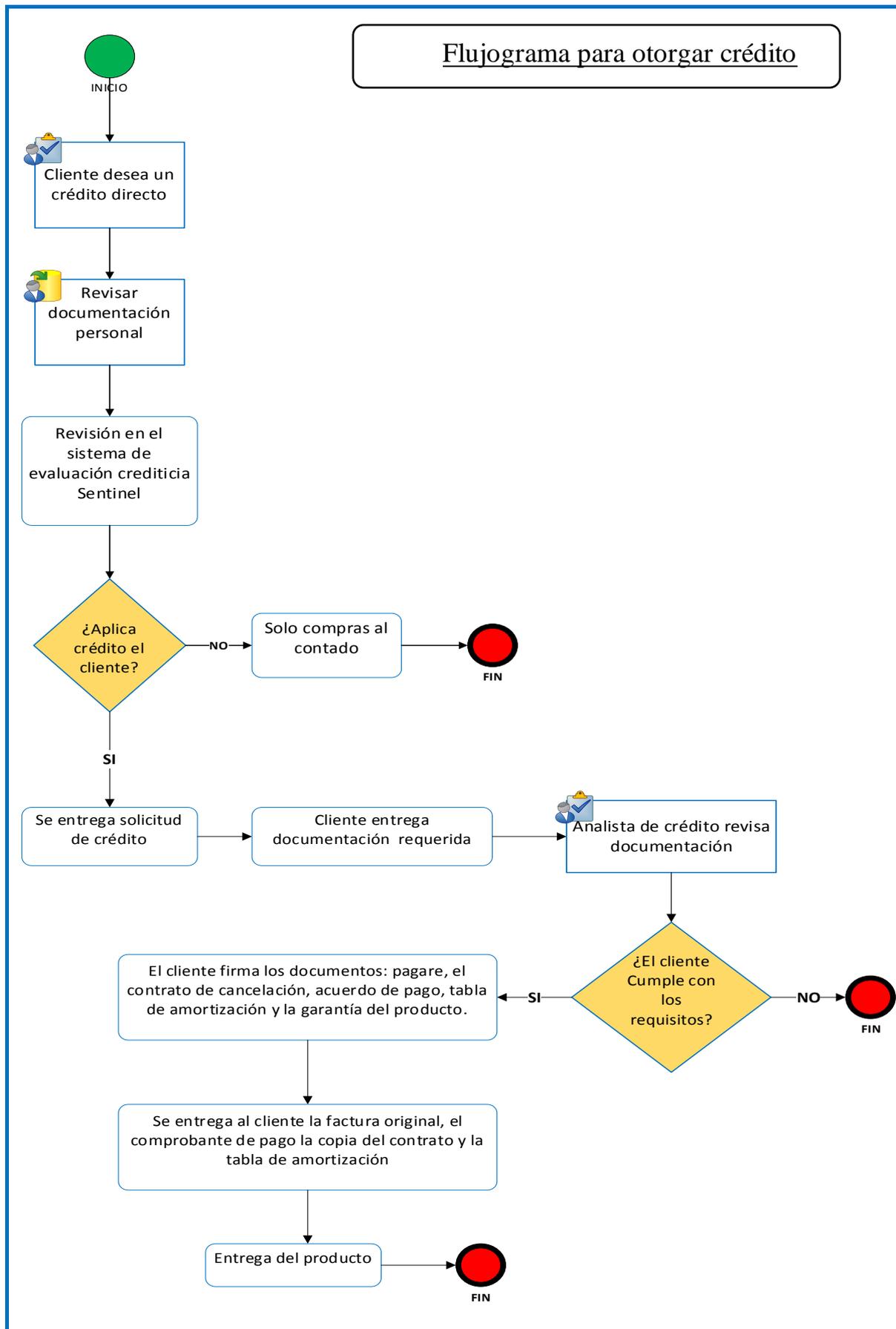
Revisado por:

Sección: Créditos

A través de los colores del semáforo lo cual permite observar la situación actual financiera de los posibles clientes. El color verde señala que están al día con sus pagos por lo tanto su calificación será de 100 %, el color amarillo muestra el pago tardío desde hace dos o tres semanas por parte del cliente, por ende, la calificación se considera como deficiente es decir cliente riesgoso, finalmente, el semáforo en color rojo, muestra la lectura de las cuotas acumuladas y pendientes de cancelación, donde la aprobación de alguna línea de crédito al cliente sería pérdida total.



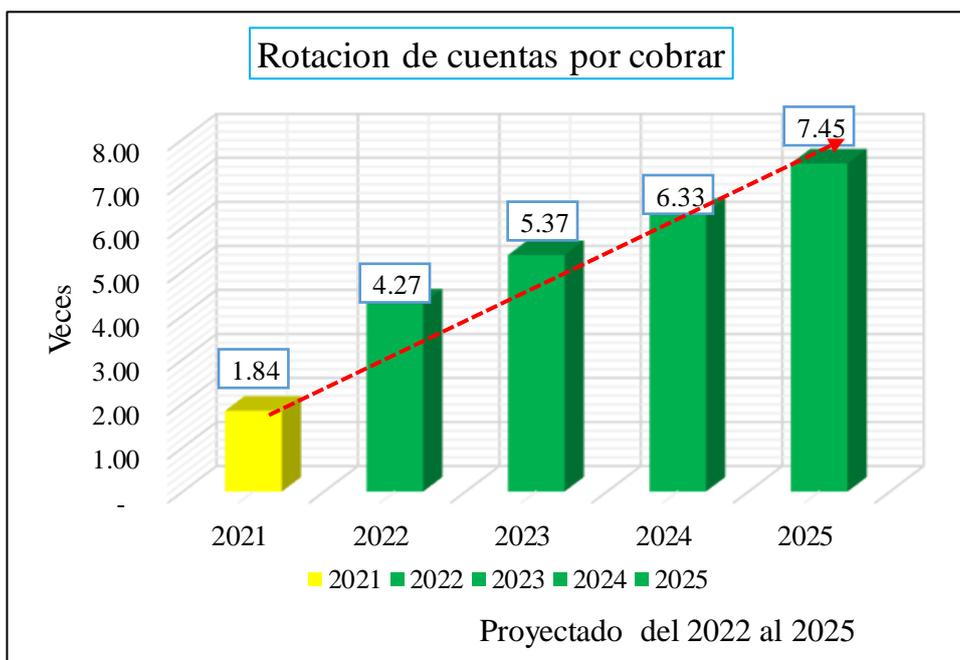
Flujograma para otorgar crédito



EMPRESA: Big Medical Plus	Proyección rotación de cuentas por cobrar	AÑO: 2022 al 2025
		Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz
		Página: 1 de 1

Al realizar el análisis de la rotación de cuentas por cobrar se puede observar que en el 2021 año base, se cobraba 2 veces al año, mientras que en la proyección mejorará, llegando a cobrar 8 veces al año, lo cual indica que la liquidez de la empresa mejorará.

FÓRMULA	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Ventas</u>	444,980.88	471,679.73	518,847.71	549,978.57	582,977.28
Cuentas por cobrar	242,184.70	123,966.23	96,569.61	86,912.65	78,221.38
RESULTADOS	1.84	3.80	5.37	6.33	7.45



Anexo 4: Evidencia 3 de la propuesta

Objetivo 3: Disminuir el periodo promedio de cobranza teniendo como estudio el análisis financiero.

Solución 3: Elaborar las políticas de cobranza para reducir la morosidad de la empresa.

Evidencia 3: Manual de políticas y procedimientos de cobranza y flujograma de cobranzas.

Manual de políticas y procedimientos de cobranzas		Empresa: Big Medical Plus
Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz	Revisado por:	Hoja: 1



**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
COBRANZA**

2022

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos de cobranza tiene como objetivo brindar información, teniendo en cuenta las normas y principios requeridos para los procesos de cobranza de la empresa Big Medical Plus.

Las políticas fueron elaboradas en base a la necesidad de la empresa, los trabajadores y las características de los clientes, manteniendo la integridad, veracidad, responsabilidad y criterios a favor de todos los involucrados.

MISIÓN

Contribuir con el crecimiento y perfeccionamiento de la comunidad médica y científica nacional, proporcionando dispositivos médicos de la más alta calidad y tecnología. Para brindar soluciones, que permitan su bienestar y la seguridad del paciente.

VISIÓN

Ser la empresa Importadora líder en la venta de materiales médicos de alta calidad y tecnología, posicionando nuestro prestigio nivel nacional, acompañado de nuestro talento humano.

OBJETIVO

El procedimiento de cobranzas se emplea con la finalidad de poder reducir las cuentas por cobrar y hacer cumplir los días de créditos otorgados a los clientes, ello, permitirá que la empresa no tenga problemas de liquidez a través de la ejecución de este manual de cobranzas, además, se describirá cada proceso de la gestión de cobranza; cabe mencionar que con esta política se podrá recuperar en su debido tiempo las cuentas por cobrar y con ello la empresa podrá cumplir con sus obligaciones y proyectarse con plena confianza en el mercado competitivo.

ALCANCE

El presente manual tiene como alcance definir la tendencia y lineamientos a seguir para la ejecución y gestión de cobranza a los clientes, la cuál será efectuado en conjunto por el área contable, administrativa y de tesorería, estableciendo un estricto orden estructural que genere el cumplimiento eficiente de labores, por ende, una mayor liquidez en la empresa.

RESPONSABLES

Los principales responsables son:

- ✓ Gerente
- ✓ Administradora
- ✓ Contador
- ✓ Auxiliar contable.
- ✓ Asistente de cobranzas.

1. MARCO LEGAL

- ✓ Plan contable General empresarial
- ✓ Principios de contabilidad generalmente aceptados
- ✓ NIC 7
- ✓ NIC 8

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

- ✓ El auxiliar contable actualizará y registrará el reporte de cuentas por cobrar desde el momento de la emisión del comprobante hasta su cobro respectivo, notificando al Asistente de cobranzas las facturas próximas a vencer para que ejecuten la notificación respectiva.
- ✓ Cada ingreso debe ser verificado y sustentado mediante constancias de depósito o transferencia, cheques de gerencia o con el estado de cuenta mensual, para hacer el registro respectivo en la fecha correcta, además de la actualización del estado del comprobante.
- ✓ Se notificará a los clientes por correo electrónico, llamadas telefónicas, WhatsApp sobre sus facturas pendientes de pago, 4 días antes de la fecha de vencimiento de cada comprobante, para que confirmen y aseguren el desembolso en la fecha programada.
- ✓ La única responsable de realizar las cobranzas será el auxiliar de cobranzas bajo la supervisión del gerente.
- ✓ cuando emitan un cheque de gerencia se debe registrar la fecha de cobro del cheque.
- ✓ En el caso que el cliente no abone su deuda 3 días después del plazo concedido, se procederá enviar una notificación de carta de cobro o un aviso precisando el incumplimiento.
- ✓ Analizar y conciliar si los importes abonados son correctos, debido al descuento de las retenciones, además, determinar si el cobro se hizo dentro del plazo otorgado al cliente.
- ✓ Si el cliente supera los 15 días del crédito concedido, se aplicarán intereses diarios, lo cual se le hará mención por correo electrónico.
- ✓ Los comprobantes que cumplan los 60 días sin su cancelación respectiva pasarán a ser notificados con cartas de cobranza a los clientes y si persisten en hacer caso omiso, posteriormente serán tratadas con procesos judiciales.

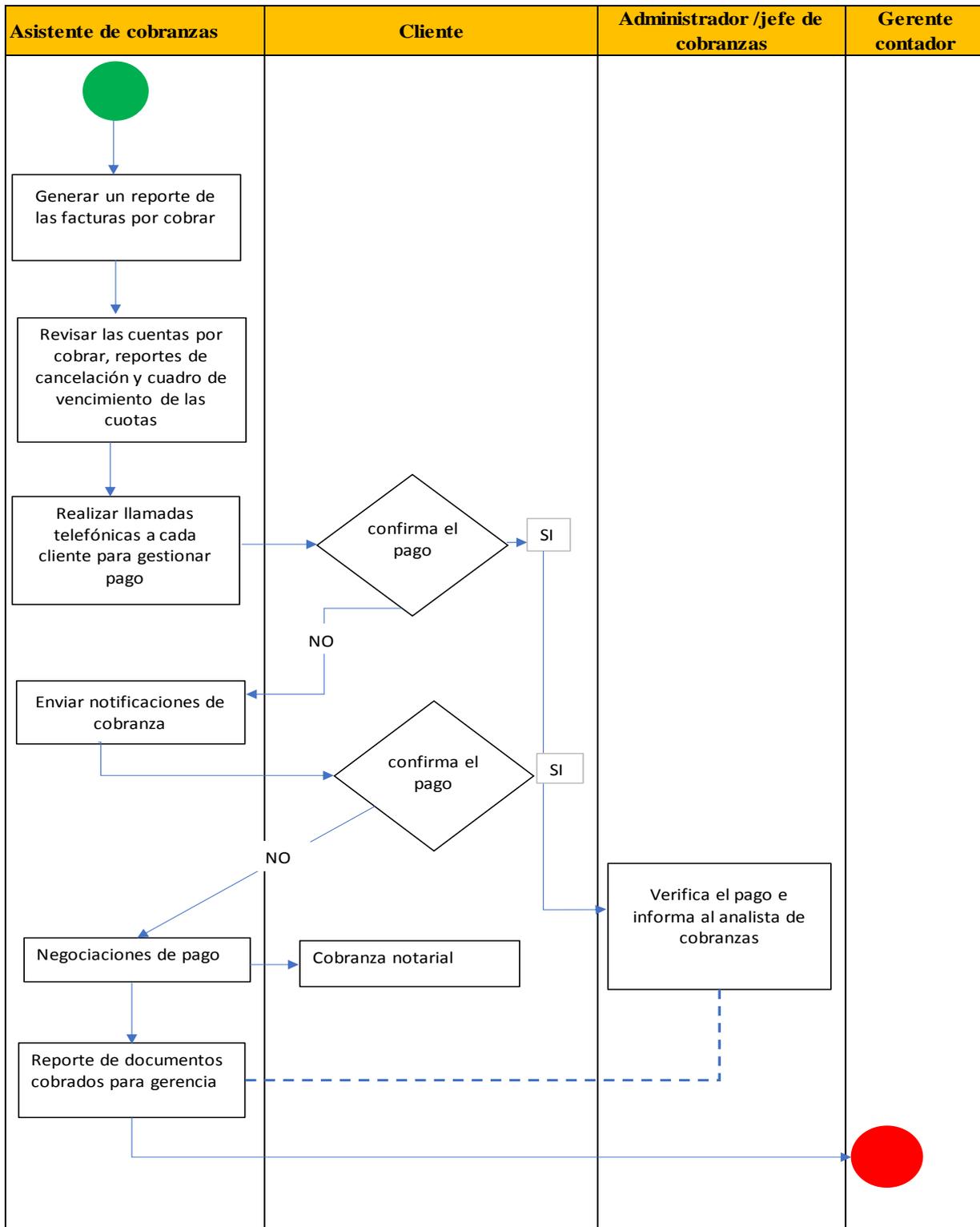
Flujograma de Cobranzas

Hojas: 1

Elaborado por: Br. Denis López de la Cruz

Revisado por:

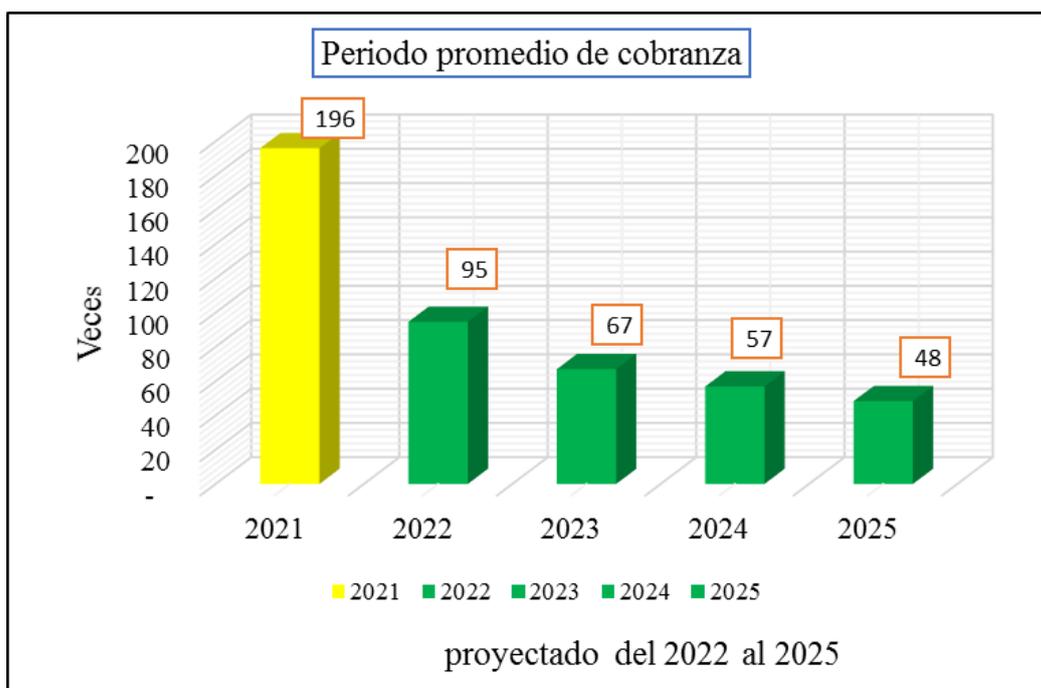
Sección: cobranzas



EMPRESA: Big Medical Plus	Proyección periodo promedio de cobro	AÑO: 2022 al 2025
		Elaborado: 10-06-2022
		Página: 1 de 1

Al realizar el análisis del periodo promedio de cobranza se observa que el 2021 la empresa cobraba cada 192 días, al realizar el proyectado podemos evidenciar que hay una mejora en cuanto a los días de cobranza llegando a cobrar en el 2025 cada 48 días.

FÓRMULA	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Cuentas por cobrar</u>	242,184.70	123,966.23	96,569.61	86,912.65	78,221.38
Ventas*360	444,980.88	529,679.73	518,847.71	549,978.57	582,977.28
RESULTADOS	195.93	84.25	67.00	56.89	48.30



Anexo 5: Instrumento cuantitativo

 Universidad Norbert Wiener		Facultad de Ingeniería y Negocios							
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL									
N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2017	X		X		X			
2	Estado de resultados 2017	X		X		X			
3	Estado de situación financiera 2018	X		X		X			
4	Estado de resultados 2018	X		X		X			
5	Estado de situación financiera 2019	X		X		X			
6	Estado de resultados 2019	X		X		X			
7	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
8	Estado de resultados 2020	X		X		X			
9	Estado de situación financiera 2021	X		X		X			
10	Estado de resultados 2021	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DERL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	18-04-2022
Metodólogo/ temático	Metodológico		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

 Universidad Norbert Wiener		Facultad de Ingeniería y Negocios							
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL									
N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2017	X		X		X			
2	Estado de resultados 2017	X		X		X			
3	Estado de situación financiera 2018	X		X		X			
4	Estado de resultados 2018	X		X		X			
5	Estado de situación financiera 2019	X		X		X			
6	Estado de resultados 2019	X		X		X			
7	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
8	Estado de resultados 2020	X		X		X			
9	Estado de situación financiera 2021	X		X		X			
10	Estado de resultados 2021	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DERL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Carla Cafferata Lozano	DNI N°	40014580
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	997584985
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	18-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2017	X		X		X			
2	Estado de resultados 2017	X		X		X			
3	Estado de situación financiera 2018	X		X		X			
4	Estado de resultados 2018	X		X		X			
5	Estado de situación financiera 2019	X		X		X			
6	Estado de resultados 2019	X		X		X			
7	Estado de situación financiera 2020	X		X		X			
8	Estado de resultados 2020	X		X		X			
9	Estado de situación financiera 2021	X		X		X			
10	Estado de resultados 2021	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Félix Villavicencio Martínez	DNI N.º	07749234
Condición en la universidad		Teléfono / Celular	999363271
Años de experiencia	25	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contador público colegiado	Lugar y fecha	999363271
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre de los Años 2021, 2022, 2023, 2024, 2025
(EXPRESADO EN SOLES)

	2017	2018	2019	2020	2021		2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE						PASIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalente de efectivo	23,249.38	21,319.11	44,383.69	52,823.52	109,424.22	Tributos por Pagar	36,321.67	20,202.47	15,457.49	6,083.80	4,859.30
Cuentas por Cobrar Comerciales	85,356.37	70,718.73	105,678.00	216,438.25	242,184.70	Remuneracion por pagar	15,325.20	7,968.93	9,250.00	8,822.53	5,236.00
Mercaderias	21,854.45	10,653.20	35,800.00	83,763.77	130,253.65	Cuentas por Pagar Comerciales	61,593.00	62,986.11	161,510.90	214,925.94	114,902.91
otras cts x cobrar	4,350.80	3,000.00	2,200.00	38,568.50	10,250.00	Letras por Pagar		10,920.80	17,232.00	13,520.00	175,568.86
Cargas Diferidas CF	3,598.00	1,253.60	1,258.00	18,135.66	469.94	Otras Cuentas por Pagar	27,000.00	8,180.00	5,867.00	6,853.00	1,507.82
Intereses no Devengados				4,259.00	7,224.00						
Anticipos a proveedores			2,000.00	5,689.00							
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	138,409.00	106,944.64	191,319.69	419,677.70	499,806.51	TOTAL PASIVO CORRIENTE	140,239.87	110,258.31	209,317.39	250,205.27	302,074.89
ACTIVO NO CORRIENTE						PASIVO NO CORRIENTE					
Activo diferido	58,147.14	63,089.66	78,929.48	12,500.00	35,423.00	Instituciones Financieras				52,401.80	95,180.35
Inmuebles, Maquin. Y Equipo	20,673.73	23,542.73	208,502.73	117,253.35	130,250.73	Prestamos Accionistas LP			118,000.00	84000	51,000.00
Deprec. Y Amortiz. Acumulada	-2,131.72	-2,266.47	-3,401.22	-9,535.97	-9,535.97						
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	76,689.15	84,365.92	284,030.99	120,217.38	156,137.76	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00	118,000.00	136,401.80	146,180.35
						TOTAL PASIVO	140,239.87	110,258.31	327,317.39	386,607.07	448,255.24
						PATRIMONIO NETO					
						Capital	3,179.62	3,179.62	3,179.62	3,179.62	3,179.62
						Resultados Acumulados	68,383.20	71,678.66	77,872.63	144,853.67	150,108.39
						Resultado del ejercicio	3,295.46	6,193.97	66,981.04	5,254.72	54,401.02
						TOTAL PATRIMONIO NETO	74,858.28	81,052.25	148,033.29	153,288.01	207,689.03
TOTAL ACTIVO	215,098.15	191,310.56	475,350.68	539,895.08	655,944.27	TOTAL PASIVO Y PATRIM.NETO	215,098.15	191,310.56	475,350.68	539,895.08	655,944.27

ESTADO RESULTADOS INTEGRALES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE LOS AÑOS 2017, 2018, 2019, 2020, 2021
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

	2017	2018	2019	2020	2021
VENTAS					
ventas netas	851,785.91	490,885.22	852,521.54	344,795.46	444,980.88
Costo de Ventas	-674,223.90	-332,801.14	-599,611.47	-233,469.38	-301,296.55
UTILIDAD BRUTA	177,562.01	158,084.08	252,910.07	111,326.08	143,684.33
GASTOS DE OPERACIÓN					
GASTOS DE ADMINISTRACION	-52,250.24	-52,762.10	-52,072.40	-59,351.59	-35,467.86
GASTOS DE VENTAS	-83,324.90	-92,619.05	-114,105.88	-44,338.16	-50,075.89
UTILIDAD DE OPERACIÓN	41,986.87	12,702.93	86,731.79	7,636.33	58,140.58
OTROS INGRESOS (EGRESOS)					
Otros Ingresos		102		0.00	1725.5
Ingresos Financieros	176.42	15.23	39.13	41.80	53.15
Cargas Excepcionales	-1,085.00	-4163.21	-4604.63	-1,107.45	384.10
Cargas Financieras	-145.28	-1,312.18	-2633.75	-609.05	-1.80
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	40,933.01	7,344.77	79,532.54	5,961.63	60,301.53
Impuesto a la Renta	-37,637.55	-1,150.80	-12551.5	-706.91	-5899.594
RESULTADO DEL PERIODO	3,295.46	6,193.97	66,981.04	5,254.72	54,401.94

Título del documento:	Análisis Vertical	
Período o año:	2017, 2018, 2019, 2020, 2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo de esta ficha registro documental es conocer los porcentajes que representa de las partidas más relevantes de la empresa de Big Medical en los cinco últimos años y visualizar el margen de variación	El análisis vertical está desarrollada a través de los Estados financieros de los cinco últimos años, con el propósito visualidad la variedad y comportamiento de cada partida contable	Contabilidad-Empresa Big Medical

Nro .	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/resumen																								
1.	Estado de situación financiera de los años 2017 al 2021	El estado de situación financiera está compuesto por activo corriente, activo no corriente, pasivo corriente, pasivo no corriente y patrimonio, dado que expresa los recursos de económico de la empresa durante un lapso de tiempo.	Análisis Vertical 2017 al 2021	<p>Efectivo y equivalente de efectivo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Fórmula</th> <th>Cálculo</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td></td> <td>$= \frac{19,749.38}{215,098.15}$</td> <td>= 9.18%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td></td> <td>$= \frac{18,750.11}{191,310.56}$</td> <td>= 9.80%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo total}}$</td> <td>$= \frac{44,383.69}{475,350.68}$</td> <td>= 9.34%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td></td> <td>$= \frac{52,823.52}{539,895.08}$</td> <td>= 10.84%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td></td> <td>$= \frac{109,424.22}{655,944.27}$</td> <td>= 16.68%</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Fórmula	Cálculo	Variación	2017		$= \frac{19,749.38}{215,098.15}$	= 9.18%	2018		$= \frac{18,750.11}{191,310.56}$	= 9.80%	2019	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{44,383.69}{475,350.68}$	= 9.34%	2020		$= \frac{52,823.52}{539,895.08}$	= 10.84%	2021		$= \frac{109,424.22}{655,944.27}$	= 16.68%	Al realizar el análisis vertical de la cuenta Efectivo y equivalente de efectivo de los últimos 5 años desde el 2017 al 2021, demostrando así que el 2017, representó un 9.18% del activo total, ello demuestra que no se realizó una buena gestión en las cobranzas, y esto afectó a la liquidez de la entidad. Para el 2018 se incrementó a 9.80% respecto al total activo, lo que demuestra que sus cobranzas mejoraron. Además, en el 2019 presentó una disminución a 9.34% con respecto al año anterior, debido a que la empresa realizó algunas inversiones; también, fue porque las ventas en su mayoría fueron a crédito. En el 2020 se incrementó a 10.84%, esto se debe a que tuvo una buena gestión en sus cobranzas y que debido a la crisis provocada por la pandemia aumentaron sus ventas, por la misma razón que se amplió los productos que anteriormente no se vendía, y estas ventas fueron pagadas a tiempo. Por último, el 2021 se incrementó en un 16.68% del total activo.
Periodo	Fórmula	Cálculo	Variación																										
2017		$= \frac{19,749.38}{215,098.15}$	= 9.18%																										
2018		$= \frac{18,750.11}{191,310.56}$	= 9.80%																										
2019	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{44,383.69}{475,350.68}$	= 9.34%																										
2020		$= \frac{52,823.52}{539,895.08}$	= 10.84%																										
2021		$= \frac{109,424.22}{655,944.27}$	= 16.68%																										

Periodo	Fórmula	Cálculo	Variación
2017		$\frac{85,356.37}{215,098.15}$	= 39.68%
2018		$\frac{70,718.73}{191,310.56}$	= 36.97%
2019	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo total}}$	$\frac{105,678}{475,350.68}$	= 22.23%
2020		$\frac{196,438.25}{539,895.08}$	= 40.09%
2021		$\frac{242,184.7}{655,944.27}$	= 36.92%

Las cuentas por cobrar representan un 39.68%, 36.97% del total activo respectivamente, evidenciando que la empresa no tiene una adecuada gestión de cobranza, la empresa cuenta con clientes morosos afectando así a sus ingresos. En el 2019 disminuyó considerablemente a un 22.23% siendo el año más bajo dentro de los 5 años de análisis; esto significó que los clientes cancelaron oportunamente sus cuentas, lo cual favorece a la liquidez. En cuanto al 2020 se incrementó considerablemente en 40.09% siendo el más alto en todos los años de análisis. Si bien es cierto la empresa presenta inconvenientes en su cobranza, pero, este incremento se debe a que al cierre del 2021 la empresa realizó una venta grande, fue la mejor venta durante todo el periodo, esto explica el incremento obtenido. El 2021 tuvo una disminución ligera representando un 36.92%

Título del documento:	Análisis horizontal	
Período o año:	2017, 2018, 2019, 2020, 2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El objetivo de esta ficha registro documental es conocer los porcentajes que representa de las partidas más relevantes de la empresa de Big Medical en los cinco últimos años y visualizar el margen de variación	El análisis vertical está desarrollada a través de los Estados financieros de los cinco últimos años, con el propósito visualidad la variedad y comportamiento de cada partida contable	Contabilidad-Empresa Big Medical

Nro .	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/resumen																				
1.	Estado de situación financiera de los años 2017 al 2021	El estado de situación financiera está compuesto por activo corriente, activo no corriente, pasivo corriente, pasivo no corriente y patrimonio, dado que expresa los recursos de económico de la empresa durante un lapso de tiempo.	Análisis horizontal 2017 al 2021	<p>Efectivo y equivalente de efectivo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Fórmula</th> <th>Cálculo</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018 - 2017</td> <td></td> <td>$\frac{18,750.11 - 19,749.38}{19,749.38}$</td> <td>= -5.06%</td> </tr> <tr> <td>2019 - 2018</td> <td>$\frac{\text{Efecti.2019} - \text{Efectivo 2018}}{\text{Efectivo 2018}}$</td> <td>$\frac{44,383.69 - 18,750.11}{18,750.11}$</td> <td>= 136.71%</td> </tr> <tr> <td>2020 - 2019</td> <td></td> <td>$\frac{58,512.52 - 44,383.69}{44,383.69}$</td> <td>= 31.83%</td> </tr> <tr> <td>2021 - 2020</td> <td></td> <td>$\frac{109,424.22 - 58,512.52}{58,512.52}$</td> <td>= 87.01%</td> </tr> </tbody> </table>	Período	Fórmula	Cálculo	Variación	2018 - 2017		$\frac{18,750.11 - 19,749.38}{19,749.38}$	= -5.06%	2019 - 2018	$\frac{\text{Efecti.2019} - \text{Efectivo 2018}}{\text{Efectivo 2018}}$	$\frac{44,383.69 - 18,750.11}{18,750.11}$	= 136.71%	2020 - 2019		$\frac{58,512.52 - 44,383.69}{44,383.69}$	= 31.83%	2021 - 2020		$\frac{109,424.22 - 58,512.52}{58,512.52}$	= 87.01%	En el análisis del 2018 con respecto a 2017, esta disminuyó en un -5.06% esta disminución fue porque sus cobranzas no fueron efectivas, Asimismo, se puede ver que en la variación del 2019 con respecto al 2018, tuvo una variación de 136.71% respecto al periodo anterior, lo que demuestra que las ventas de la empresa aumentaron, por otro lado, respecto de 2020 con 2019 este solo aumentó un 31.83% respecto al año anterior, esto se debe a la desorganización en las cobranzas y también porque la empresa invirtió en la compra de un equipo médico. Por último, durante la variación del 2021 con 2020, este aumentó un 87.01 %, por lo que la empresa contó con préstamos.
Período	Fórmula	Cálculo	Variación																						
2018 - 2017		$\frac{18,750.11 - 19,749.38}{19,749.38}$	= -5.06%																						
2019 - 2018	$\frac{\text{Efecti.2019} - \text{Efectivo 2018}}{\text{Efectivo 2018}}$	$\frac{44,383.69 - 18,750.11}{18,750.11}$	= 136.71%																						
2020 - 2019		$\frac{58,512.52 - 44,383.69}{44,383.69}$	= 31.83%																						
2021 - 2020		$\frac{109,424.22 - 58,512.52}{58,512.52}$	= 87.01%																						

Cuentas por cobrar comerciales

Periodo	Fórmula	Cálculo	Variación
2018 - 2017		$\frac{70,718.73 - 85,356.37}{85,356.37}$	= - 17.15%
2019 - 2018	$\frac{\text{Ctas x cob 2019} - \text{Ctas x cob 2018}}{\text{Ctas x cobrar 2018}}$	$\frac{105,678.00 - 70,718.73}{70,718.73}$	= 49.43%
2020 - 2019		$\frac{216,438.25 - 105,678.00}{105,678.00}$	= 104.81 %
2021 - 2020		$\frac{242,184.70 - 216,438.25}{216,438.25}$	= 11.90%

el periodo de análisis fue del 2018 con respecto al año 2017 esta disminución un 17.15%, lo que demuestra que los clientes cancelaron dentro de las fechas establecidas. Por otro lado, se evidenció que hubo una mayor agilidad en las cobranzas. En el periodo 2019 con respecto al 2018 este aumentó a un 49.43%, respecto al año anterior debido a que, no hubo personal especializado en encargarse netamente de las cobranzas, reflejándose en una mala gestión.

El problema se agudizó en el año 2020 entre el 2019 ya que, presentó un incremento del 104.81%; debido a la crisis sanitaria provocada por la Covid-19; algunos de los clientes no cancelaron sus deudas en las fechas pactadas, aumentando así la cartera de clientes morosos. Por último, entre el 2021 con respecto al 2020 presentó un incremento de 11.90%, con respecto al año anterior, los

Título del documento:		Ratios financieras																												
Período o año:		2017, 2018, 2019, 2020, 2021																												
Objetivo del documento:		Descripción del documento:		El documento responde al área o institución:																										
Conocer los porcentajes reales de evolución de liquidez de la empresa en los cinco últimos años, respaldados con ratios de liquidez y gestión		Las ratios de rentabilidad están desarrolladas, a través de los Estados financieros de los cinco últimos años, con la finalidad de calcular la variedad del comportamiento de liquidez en la empresa Big Medical		Contabilidad-Empresa Big Medical																										
Nro .	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición		Análisis/resumen																								
1.	Estado de situación financiera de los años 2017 al 2021	El estado de situación financiera está compuesto por activo corriente, activo no corriente, pasivo corriente, pasivo no corriente y patrimonio, dado que expresa los recursos de económico de la empresa durante un lapso de tiempo.	Ratios de liquidez del 2017 al 2021.	<p style="text-align: center;">❖ Ratio de liquidez corriente</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Periodo</th> <th style="text-align: left;">Fórmula</th> <th style="text-align: left;">Cálculo</th> <th style="text-align: left;">Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td></td> <td>$= \frac{138,409.00}{140,239.87}$</td> <td>= 0.99</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td></td> <td>$= \frac{106,944.64}{110,258.31}$</td> <td>= 0.97</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td style="text-align: center;">$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$</td> <td>$= \frac{191,319.69}{209,317.39}$</td> <td>= 0.91</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td></td> <td>$= \frac{419,677.70}{250,205.27}$</td> <td>= 1.68</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td></td> <td>$= \frac{499,806.51}{302,074.89}$</td> <td>= 1.65</td> </tr> </tbody> </table>		Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado	2017		$= \frac{138,409.00}{140,239.87}$	= 0.99	2018		$= \frac{106,944.64}{110,258.31}$	= 0.97	2019	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{191,319.69}{209,317.39}$	= 0.91	2020		$= \frac{419,677.70}{250,205.27}$	= 1.68	2021		$= \frac{499,806.51}{302,074.89}$	= 1.65	Se debe considerar que si es mayor a 1 la liquidez es óptima. Según la tabla 6 y el gráfico 6 se puede observar que en el año 2017 por cada sol de deuda a corto plazo la compañía contaba con 0.99 céntimos para saldar sus deudas, mientras tanto, en los periodos 2018 y 2019, este ratio disminuyó a 0.97 y 0.9 céntimos respectivamente. Por otro lado, en el año 2020 por cada sol de deuda, la empresa tenía 1.68 céntimos de respaldo en el activo corriente. En el 2021 contó con 1.99 por cada sol de deuda
Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado																											
2017		$= \frac{138,409.00}{140,239.87}$	= 0.99																											
2018		$= \frac{106,944.64}{110,258.31}$	= 0.97																											
2019	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{191,319.69}{209,317.39}$	= 0.91																											
2020		$= \frac{419,677.70}{250,205.27}$	= 1.68																											
2021		$= \frac{499,806.51}{302,074.89}$	= 1.65																											

			<p>❖ Ratios prueba absoluta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Fórmula</th> <th>Cálculo</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td></td> <td>$\frac{19,749.38}{140,239.87}$</td> <td>= 0.14</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td></td> <td>$\frac{18,750.11}{110,258.31}$</td> <td>= 0.17</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>$\frac{\text{Efectivo y equi. de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$</td> <td>$\frac{44,383.69}{209,317.39}$</td> <td>= 0.21</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td></td> <td>$\frac{58,512.52}{250,205.27}$</td> <td>= 0.23</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td></td> <td>$\frac{109,424.22}{302,074.89}$</td> <td>= 0.36</td> </tr> </tbody> </table> <p>❖ Capital de trabajo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Fórmula</th> <th>Cálculo</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td></td> <td>$138,409.00 - 140,239.87$</td> <td>= -1,830.87</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td></td> <td>$106,944.64 - 110,258.31$</td> <td>= -3,313.67</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>$\text{Activo Cte.} - \text{Pasivo Cte.}$</td> <td>$191,319.69 - 209,317.39$</td> <td>= -17,997.70</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td></td> <td>$419,677.70 - 250,205.27$</td> <td>= 169,472.43</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td></td> <td>$499,806.51 - 302,074.89$</td> <td>= 197,731.62</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado	2017		$\frac{19,749.38}{140,239.87}$	= 0.14	2018		$\frac{18,750.11}{110,258.31}$	= 0.17	2019	$\frac{\text{Efectivo y equi. de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{44,383.69}{209,317.39}$	= 0.21	2020		$\frac{58,512.52}{250,205.27}$	= 0.23	2021		$\frac{109,424.22}{302,074.89}$	= 0.36	Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado	2017		$138,409.00 - 140,239.87$	= -1,830.87	2018		$106,944.64 - 110,258.31$	= -3,313.67	2019	$\text{Activo Cte.} - \text{Pasivo Cte.}$	$191,319.69 - 209,317.39$	= -17,997.70	2020		$419,677.70 - 250,205.27$	= 169,472.43	2021		$499,806.51 - 302,074.89$	= 197,731.62	<p>Este ratio es el más exacto para medir la liquidez, debido a que muestra cómo se encuentra una empresa en cuestión de dinero por tal motivo, el año 2017 la compañía tiene 0.14 de liquidez, esto quiere decir que por cada sol de deuda solo cuenta con 0.14 en efectivo para cubrir sus deudas. Mientras que el año 2018 tiene 0.17 de liquidez, resultado muy por debajo de lo permitido. Asimismo, en el año 2019 la empresa cuenta solo 0.21 de liquidez, variación negativa para afrontar las obligaciones en el lapso de 12 meses. del mismo modo al cierre de los periodos 2020 y 2021 la compañía solo cuenta con 0.23 y 0.36 respectivamente.</p> <p>Por otro lado, al realizar un análisis nos muestra que, entre los periodos 2017 a 2019 el capital de trabajo es de -1,830.87 soles, -3313.67 soles y -17997.70 soles respectivamente, lo que demuestra que la empresa durante estos periodos sus activos corrientes no cubrieron sus pasivos corrientes, lo que nos lleva a que sus pagos en su mayoría son a corto plazo y sus cobranzas son más extensos. Mientras tanto, en el 2020 el capital de trabajo equivale un 169,472.43 y el año 2021 el capital de trabajo ascendió en 197,731.62 soles, siendo favorable para la empresa,</p>
Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado																																																	
2017		$\frac{19,749.38}{140,239.87}$	= 0.14																																																	
2018		$\frac{18,750.11}{110,258.31}$	= 0.17																																																	
2019	$\frac{\text{Efectivo y equi. de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{44,383.69}{209,317.39}$	= 0.21																																																	
2020		$\frac{58,512.52}{250,205.27}$	= 0.23																																																	
2021		$\frac{109,424.22}{302,074.89}$	= 0.36																																																	
Periodo	Fórmula	Cálculo	Resultado																																																	
2017		$138,409.00 - 140,239.87$	= -1,830.87																																																	
2018		$106,944.64 - 110,258.31$	= -3,313.67																																																	
2019	$\text{Activo Cte.} - \text{Pasivo Cte.}$	$191,319.69 - 209,317.39$	= -17,997.70																																																	
2020		$419,677.70 - 250,205.27$	= 169,472.43																																																	
2021		$499,806.51 - 302,074.89$	= 197,731.62																																																	
		<p>Ratios prueba absoluta del 2017 al 2021</p>																																																		
		<p>Capital de trabajo del 2017 al 2021</p>																																																		

Anexo 6: Instrumentos cualitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR, CONTADOR, JEFE DE ALMACEN

N.º	Formulación de los ítems / preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?	X		X		X			
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿conoce usted cuantos días tiene su el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	X		X		X			
4	¿realizan una evaluación previa al momento de conceder un crédito? ¿cree que es la adecuada?	X		X		X			
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de Corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	18-04-2022
Metodólogo/ temático	Metodólogo		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR, CONTADOR, JEFE DE ALMACEN

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?	X		X		X			
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿conoce usted cuantos días tiene su el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	X		X		X			
4	¿realizan una evaluación previa al momento de conceder un crédito? ¿cree que es la adecuada?	X		X		X			
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Carla Cafferata Lozano	DNI N°	40014580
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	997584985
Años de experiencia	2	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Economista / Maestría en Finanzas	Lugar y fecha	21-04-2022
Metodólogo/ temático	Temático		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR,
CONTADOR, JEFE DE ALMACEN**

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?	X		X		X			
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿conoce usted cuantos días tiene su el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	X		X		X			
4	¿realizan una evaluación previa al momento de conceder un crédito? ¿cree que es la adecuada?	X		X		X			
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**



Nombres y Apellidos	Felix Villavicencio Martínez	DNI N°	07749234
Condición en la universidad		Teléfono / Celular	999363271
Años de experiencia	25	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contador público colegiado		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	24/04/2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

GUÍA DE ENTREVISTA

(Instrumento cualitativo)

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

Nro.	Sub categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Indicadores financieros	Razón corriente	¿Considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?
		Prueba absoluta	
2		Capital de trabajo	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?
3	Ciclo Operativo	Periodo de inventario	¿Conoce usted cuantos días tiene su el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?
4		Plazo promedio de cobro	¿Considera que los procesos de cobranza son efectivos? ¿por qué?
5	Cuentas por pagar	Rotación de cuentas por pagar	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?
6		Capacidad de endeudamiento	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	21/04/2022
Lugar de la entrevista	zoom

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?	Según mi punto de vista, los indicadores financieros como la razón corriente o la prueba absoluta son de gran importancia por lo que permiten interpretar y medir la capacidad económica de la empresa para solventar sus pasivos al corto plazo. mediante datos que arrojan los estados financieros, a partir de ello se puede diagnosticar la situación económica de la empresa. Y a si se pueda tomar decisiones favorables y evitar riesgos. Estos indicadores no se ejecutan solo nos enfocamos a la utilidad de la empresa.
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	Uno de los factores es el elevado porcentaje de las cuentas por cobrar a los clientes y la desorganización que existes al momento de realizar las cobranzas ya que, no hay una persona que se encargue netamente de las cobranzas.es decir que el personal administrativo realiza esas funciones.
3	¿conoce usted cuantos días tiene el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	Bueno en ese punto no existe un control exacto de los días, ya que muchas veces se pasan de los establecido. En aproximado desde la compra de mercaderías hasta realizar el cobro se demora entre 105 a 120 días, eso es un aproximado, pero en realidad ha periodos en que el ciclo operativo demora un poco más o también el tiempo es mucho menor.
4	¿considera que los procesos de cobranza son efectivos? ¿por qué?	No son efectivas. Porque las demoras en los pagos por parte de nuestros clientes, origina que aumente de manera excesiva el índice de cuentas por cobrar, que es lo esencial para que la empresa siga en funcionamiento. A más alto el nivel de cuentas por cobrar más sería el nivel de endeudamiento de la empresa, por lo que, solo dependemos de las cobranzas para salir a flote y pagar nuestras deudas más próximas.
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	Si, tiene prestamos con entidades a corto plazo para poder cubrir sus obligaciones porque los clientes demoran en realizar los pagos y ello perjudica a la empresa ya que se tiene que pagar remuneraciones, pago a proveedores
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	Existe un grave problema en cuanto a los pagos debido a que no existe un adecuado control con los pagos, en ocasiones la empresa realiza gastos innecesarios y no prioriza sus obligaciones. Pero es preciso evaluar nuestras políticas de pago con los proveedores

Cargo o puesto en que se desempeña:	contadora
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	22/04/2022
Lugar de la entrevista	Personal

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?	Los indicadores financieros principalmente la liquidez corriente (Activo corriente y pasivo corriente) nos muestra si la empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo, en la empresa no se aplica adecuadamente, puesto la empresa está afrontando problemas de liquidez ya un buen tiempo sin obtener soluciones.
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	Bueno existen diversos factores una de ellos son el desorden en los pagos a los proveedores, no cuenta con una adecuada política de pagos, pese a que son conscientes de que se debe modificar la estructura de procedimientos tanto para los pagos como para los cobros.
3	¿conoce usted cuantos días tiene el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	Puedo decirte un aproximado de 100 a 140 días. Pero con exactitud no sabemos. el tiempo de cada etapa. Definitivamente no es la adecuada por lo que se demora mucho más tiempo en realizar los cobros. Eso afecta a la liquidez de la empresa, al momento de ceder créditos le dan más tiempo de lo permitido
4	¿considera que los procesos de cobranza son efectivos? ¿por qué?	No son efectivos, porque los clientes siempre inculpen con los acuerdos pactados es decir si el periodo de cobro dura 30 días, no cumplen siempre pagan 15 a 10 días con atraso es afecta al capital de trabajo de la empresa. Haciendo que incumpla con sus pagos a proveedores y los tributos.
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	Si accedió a préstamos en entidades financieras porque de esta manera puede solventar sus deudas en su mayoría con los proveedores y los tributos.
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	Solo a veces se da prioridad a los pagos de proveedores, en cuanto a sus pagos de tributo siempre paga fuera de plazo esto genera multas e intereses. Que embarguen sus cuentas bancarias. Esto se da mayormente debido a que no existe una coordinación en los pagos. También existe un grave problema en los plazos cedidos, porque la mayoría de compras se realizan en un plazo de 30 días afectando esto afecta al dinero que dispone en caja

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de almacén
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	20/04/2022
Lugar de la entrevista	whassap

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?	Si miden confiablemente el grado de liquidez a través de datos obtenidos de los estados financieros. Con ello se puede determinar en qué situación se encuentra la empresa económicamente. Los indicadores financieros no son aplicados, por ello no hay como mejorar las deficiencias que la empresa posee. Un ejemplo claro créditos y cobranzas que haciendo un análisis resulta que existen clientes morosos
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	Existen diversos factores que pueden afectar el capital de trabajo. Como la mala coordinación de sus cobranzas debido a que no hay un personal que se dedique netamente de la cobranza, baja rotación de los inventarios
3	¿conoce usted cuántos días tiene el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	no, pero es importante ya que nos indica los días en que transcurren desde la compra hasta el cobro. Pero demoran más en la cobranza, a veces se le otorga créditos sin una previa evaluación por ello también demoran en pagar ya que son clientes morosos. los productos nos duran mucho en el almacén debido a la alta demanda. En ocasiones permanecen más tiempo porque se compra la mercadería más de lo proyectado
4	¿considera que los procesos de cobranza son efectivos? ¿por qué?	En cuanto a sus cobranzas la empresa no es efectiva porque presenta diversas falencias, como la mala gestión de sus cobranzas. no tiene políticas de cobranzas establecidas que nos puedan ayudar hacer efectivo los cobros, tampoco se lleva un control de los clientes que faltan cancelar.
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	Si, tiene financiamientos por lo que la empresa presenta diversas deudas. Debido a que carece de políticas de pago no se realiza seguimiento a los pagos y eso también genera que se pague interese por no cancelar fuera de fecha
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	En mi opinión la empresa no siempre prioriza sus deudas. Porque no hay un adecuado seguimiento de sus pagos. Debido a que el personal a cargo realiza diversas funciones y eso genera que no haya un control de los pagos. A parte de ello la empresa realiza mal uso de su dinero.

Cargo o puesto en que se desempeña:	administrador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 4 (Entrev.4)
Fecha	23/04/2022
Lugar de la entrevista	llamada

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿considera que los indicadores financieros miden confiablemente el grado de liquidez?, ¿son aplicados en la empresa?	Si, son confiables puesto que mediante una evaluación nos revelan si la empresa tiene capacidad de pago, y en qué medida hace efectivo sus cobranzas muchas veces estos indicadores sirven de apoyo en el desarrollo de una compañía. En nuestro caso no lo aplicamos por ello muchas veces la empresa presenta falencias. En mi opinión, si la empresa aplicaría dichos indicadores podrían saber cómo se encuentra económicamente muy aparte de guiarse con la utilidad porque la utilidad mismo no te dice si la empresa está en buenas condiciones económicamente.
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	Uno de los más notables es el alto índice de cuentas por cobrar. Debido a que existen clientes que demoran en realizar el pago, otro punto clave es la mala gestión en la cobranza. el personal realiza diversas funciones.
3	¿conoce usted cuantos días tiene el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	En aproximado todo el ciclo operativo dura un promedio de 120 días, la parte en que más se demoran es el periodo de cobranza ya que los clientes no siempre pagan en las fechas pactadas eso perjudica directamente a la liquidez de la empresa. En cambio, Cuanto más rápido efectúen la cobranza será mejor ya que así podrá
4	¿considera que los procesos de cobranza son efectivos? ¿por qué?	no, sus cobranzas no son efectivas este es uno de los problemas principales de la empresa. No hay una buena política de cobranzas, no se sabe con exactitud cuántos días un cliente demora en realizar el pago normalmente se les otorga un crédito a 30 o 45 días, pero sin embargo se demoran mucho más, eso demuestra que existe una mala gestión en realizar cobros.
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	La empresa ha recurrido a obtener préstamos a largo plazo para poder cubrir con deudas atrasadas. Muy aparte también tiene deudas con los accionistas
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	No, porque no posee un control de sus pagos debido a una desorganización en cuanto a las deudas de la empresa, por otro lado, la ausencia de pagos, trae consigo a elaborar planes de prestación financiera a alguna entidad o mediante agentes externos. Además, la falta de liquidez hace que demoremos con los pagos y sólo nos queda fraccionar los tributos para no tener problemas de embargo en las cuentas y eso sí nos perjudica porque un dinero embargado dificultará el pago hacia otras prioridades.

Anexo 7: Validación de la propuesta



Anexo Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Big Medical Plus, lima 2020

Nombre de la propuesta: Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranzas

Yo, Carla Denis Cafferatta Lozano identificado con DNI Nro. 40014580 Especialista en Finanzas, Actualmente laboro en el Ministerio del Interior Ubicado en San Isidro

Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, subcategoría 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.

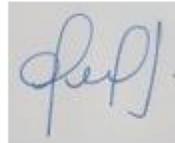
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

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.	x		x		x			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	x		x		x			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	x		x		x			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	x		x		x			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	x		x		x			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	x		x		x			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	x		x		x			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	x		x		x			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	x		x		x			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	x		x		x			

Y después de la revisión opino que:

1. En el punto 9, la propuesta es operativa para el tipo de empresa y su incorporación es necesaria.

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo 8: Ficha de validación holística

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Implementación de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa Big Medical Plus, Lima. 2022
Datos del Estudiante	Lopez de la Cruz Denis Martha
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	24/06/2022
Nombre del asesor temático:	Carla Denis Cafferatta Lozano

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Crterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		
<ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo de la objetivo principal del escrito (max. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. 	4	
3. INTRODUCCION		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. 	4	
4. MARCO TEÓRICO		
<ul style="list-style-type: none"> Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. 	4	
5. METODOLOGIA		
<ul style="list-style-type: none"> Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. 	4	

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> • Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. • Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. 		
6. RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. • La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. • La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. 	4	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. • Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. 	4	
8. COHERENCIA GENERAL		
<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. 	4	
9. APORTE		
<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. 	4	
10. MANEJO DE CITAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. • Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor • Atiende las normas APA séptima edición. 	4	
VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)	4	
RECOMENDACIONES GENERALES		

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Sustentar con modificaciones sugeridas	<input type="checkbox"/>
No sustentar	<input type="checkbox"/>



Firma de asesor temático

Anexo 9: Pantallazo Atlas ti 22

The screenshot displays the Atlas.ti software interface for a project named "Tesis_Denislopez - ATLAS.ti - Sin licenciamiento". The main window shows a document with several text segments, each associated with a number and a question. The segments are as follows:

Segment Number	Question	Text Content
2	¿Cuáles son los factores que afectan al capital de trabajo? ¿por qué?	Uno de los factores es por cobrar a los clientes momento de realizar las cuentas que se encargue netamente personal administrativo responsable.
3	¿conoce usted cuantos días tiene el ciclo operativo de la empresa? ¿cree que es la adecuada?	Bueno en ese punto no que pasa desde la compra muchas veces se pasan desde la compra de mercancía demora entre 105 a 120 días realidad ha periodos en que más o también el tiempo es...
4	¿considera que los procesos de cobranza son efectivos? ¿por qué?	No son efectivas. Porque de nuestros clientes, origin el índice de cuentas por cobrar más se empresa siga en funcionamiento cuentas por cobrar más se empresa, por lo que, solo salir a flote y pagar nuestros...
5	¿La empresa accedió a algún financiamiento en los últimos 3 años?, ¿Por qué?	Si, tiene prestamos con cubrir sus obligaciones por los pagos y ello perjudica pagar remuneraciones, pagar...
6	¿La empresa prioriza y paga oportunamente sus obligaciones? ¿por qué?	Existe un grave problema no existe un adecuado control empresa realiza gastos obligaciones.

The right-hand pane shows a network of codified segments, with nodes representing the segments and edges representing relationships between them. The nodes are color-coded and labeled with codes such as C1.1.1, C1.1.2, C1.1.3, C1.2, C1.2.1, C1.2.2, C1.3, C1.3.1, and C1.3.2.

Tesis_Denislopez - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Administrador de grupos

Grupos de códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Mostrar en la red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del proyecto

Administrador de grupos de redes Administrador de grupos de códigos

Buscar

Tesis_Denislopez

- Documentos (1)
- Códigos (10)
- Memos (0)
- Redes (4)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (4)**
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multimedia (0)

Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Ciclo operativo	2	DENIS LOPEZ	29/04/2022 17:05	DENIS LOPEZ	29/04/2022 17:05
Cuentas por pagar	2	DENIS LOPEZ	29/04/2022 17:05	DENIS LOPEZ	29/04/2022 17:05
Indicadores financieros	3	DENIS LOPEZ	29/04/2022 17:05	DENIS LOPEZ	29/04/2022 17:05
Liquidez	10	DENIS LOPEZ	29/04/2022 19:10	DENIS LOPEZ	29/04/2022 19:10

Códigos en grupo:

Nombre

Códigos no en grupo:

Nombre
● C1.1 Indicadores financieros
● C1.1.1 Razón corriente
● C1.1.2 Prueba absoluta
● C1.1.3 Capital de trabajo
● C1.2 Ciclo operativo
● C1.2.1 periodo inventario
● C1.2.2 Periodo promedio de cobranza

Comentario:

Select a code group to show its comment.

Comentario:

Select a single item to show its comment

16°C Nublado 20:09

Anexo 10: Carta de autorización de la empresa



NOTARIA GOMEZ VERASTEGUI
Av. Alfredo Mendiola N° 3669
Los Olivos
EQUIPOS
REACTIVOS
LABORATORIO
MATERIAL MEDICO HOSPITALARIO

50-A



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 14 de junio del 2022.

Srta. DENIS LOPEZ DE LA CRUZ
 Bachiller en Contabilidad
 Universidad Norbert Wiener

ASUNTO : Carta de consentimiento.

Por intermedio de la presente, Yo WILFREDO CASTILLO ANGULO, gerente general de la empresa "BIG MEDICAL PLUS S.R.L", identificado con DNI 07927272, Autorizo para que usted use como muestra de su tesis titulada "Implementación de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa Big Medical Plus, Lima. 2022" a la empresa que yo represento con numero RUC 20501851761.

Por lo tanto, sin otro particular, se expide esta carta de consentimiento, para fines que Usted considere conveniente.

FOTOCOPIA A COLOR

Atentamente.



WILFREDO W. CASTILLO ANGULO
Gerente General "BIG MEDICAL PLUS S.R.L"
DNI: 07927272

EL NOTARIO SOLO CERTIFICA LA COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL PRESENTADO Y NO LA AUTENTICIDAD DEL REFERIDO ORIGINAL NI DE SU PROCEDENCIA.



CERTIFICO: Que la copia fotostática del ANVERSO es idéntica a su original que he tenido a la vista, con el cual lo confronté.

Lima, 24 JUN 2022



Dr. Luis Manuel Gómez Verástegui
 ABOGADO
 NOTARIO DE LIMA





Anexo 11: Reporte Turnitin

2.- Turnitin desarrollo de tesis



Anexo 12: Matrices de trabajo

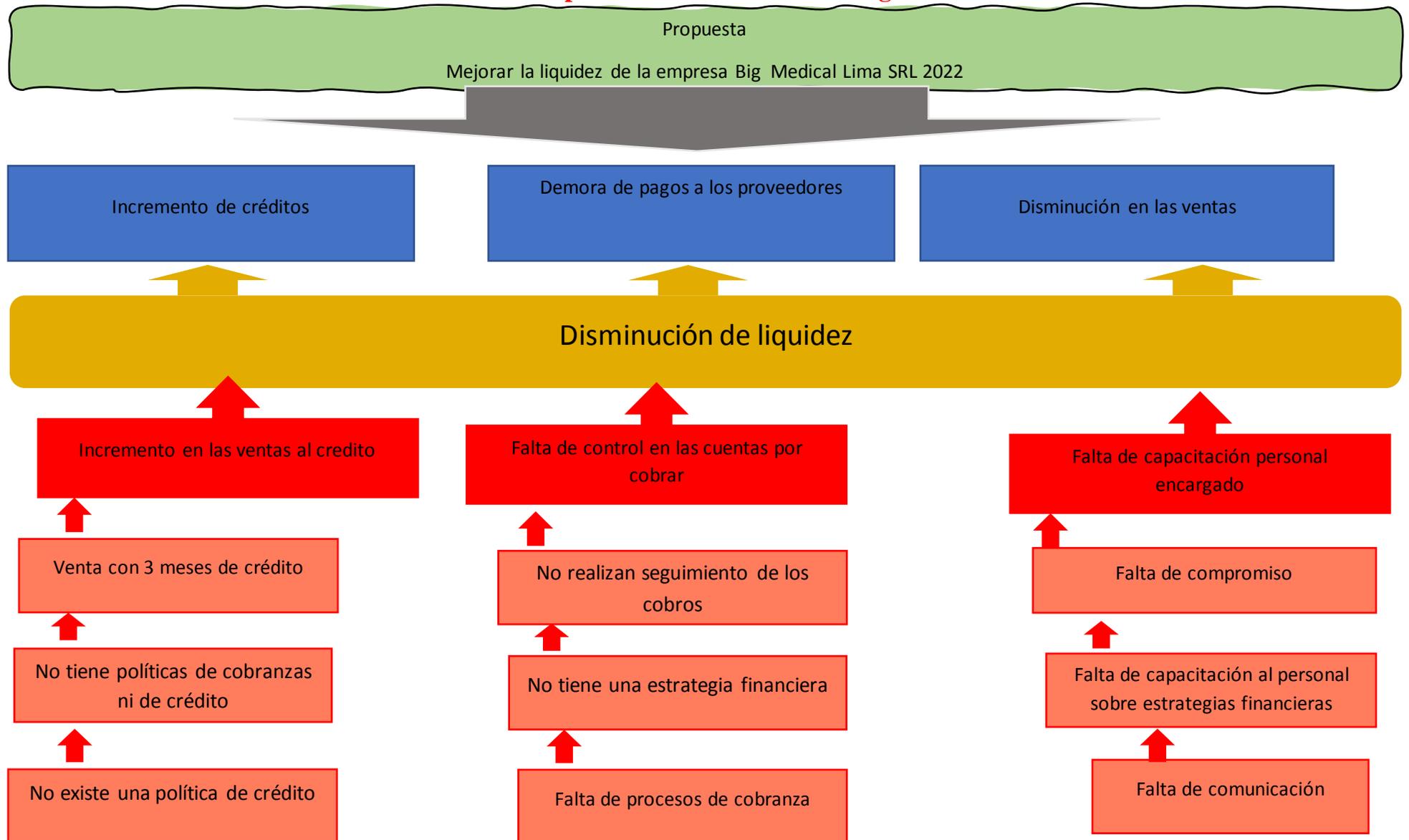
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría Problema: Liquidez					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Liquidez, cuentas por cobrar	Palabras claves del informe	Banco, eficiencia, liquidez, riesgos	Palabras claves del informe	Análisis; Riesgo de crédito; Credit scoring
Título del informe	Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez	Título del informe	Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el banco de crédito y comercio	Título del informe	Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring
El principal problema en las empresas ecuatorianas radica en el elevado índice de ventas a créditos, ya que, entre el 2016 al 2017 este arrojó un 5.4%, aumentando de manera notable sus cuentas por cobrar. Cuando se alcanza liquidez a mediano o largo plazo, este genera al mismo tiempo que dichas empresas se sometan a no cumplir con sus obligaciones tanto con los clientes y con el pago de sus tributos. Por ello, es relevante tener el control de las cuentas por cobrar, generando estrategias en las ventas para poder obtener mayor demanda, de esta manera se evitará que la empresa tenga resultados desfavorables		Asimismo, el estudio de liquidez del banco de crédito y comercio de Santiago de Cuba, se evidenció la ineficiencia que tiene la gestión financiera, el riesgo de liquidez puede incurrir a la pérdida debido a la falta de fondos de la entidad para cumplir sus obligaciones. Por ello, para tener un nivel apto de liquidez las entidades financieras deben existir una relación en la colocación y captación de dinero. Por otra parte, la gestión de riesgos de liquidez debe estar reglamentada, para poder garantizar una buena estabilidad y confianza financiera, de esta manera dar seguridad y respaldo al sistema bancario.		el problema más frecuente de una empresa chilena es el aumento considerable de créditos a sus clientes, trayendo consigo la escasez de la liquidez, ello implica realizar una revisión y análisis para la evaluación de la calidad e integridad de su proceso de gestión crediticia. A todo esto, se evidenció que el sistema de gestión empleada por la empresa no se enfoca a los retos y desarrollo que ella necesita, por lo que no tienen un modelo que les permita evaluar la calidad crediticia de los clientes y la capacidad de pago (Aránguiz et al., 2018).	
Evidencia del registro en Ms Word	(Arroba, Morales, & Villavicencio, 2018)	(Aleisky, 2021)		(Aramguiz, Leal, & Gallugos, 2018)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar; periodo de cobro; gestión de cobranzas; liquidez; efectivo disponible.	Palabras claves del informe	Liquidez, Endeudamiento y Capital de Trabajo	Palabras claves del informe	Cuentas por cobrar; Liquidez; Rotación de cuentas por cobrar
Título del informe	Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018	Título del informe	Análisis comparativo de liquidez y endeudamiento, en las empresas azucareras del Perú	Título del informe	Cuentas por cobrar; Liquidez; Rotación de cuentas por cobrar
<p>los problemas de las empresas surgen cuando no hay capacitación en cuanto a la liquidez, es por ello, que no existe un adecuado análisis en las ratios financieras, eso conlleva a que los periodos de cobranza sean más extensos. Esto debido, a que no realizan una buena planificación para cada empresa; otro de los problemas relevantes en nuestro país es que las empresas no tienen una adecuada política de créditos para realizar la evaluación a los clientes, estos generan costos elevados que son reflejados en los estados financieros. Por otro lado, una de las universidades, otorgó créditos con contratos financieros para el futuro cobro de los alumnos y no se ejecutó la cobranza a tiempo, ya que, hubo ausencia del personal encargado en el ámbito tributario. las cobranzas dudosas son incluidas como gastos después de su vencimiento, se prueba con documentos que evidencien que el cliente esté en crisis económica para poder pagar.</p>		<p>En un estudio realizado a las empresas azucareras del Perú, se determinó que la principal falencia es el alto riesgos de liquidez que poseen al no contar con los recursos necesarios para pagar deuda de corto plazo, dos de las empresas estudiadas presentaron un elevado índice de endeudamiento a corto plazo con un 0.96, con relación a sus activos en el 2019, debido a ello, es que mantiene deudas financiadas y no pueden acceder a financiamientos, Por ello, una buena gestión en la liquidez permite que las empresas puedan cumplir con sus obligaciones. por eso todas las empresas deberían analizar su liquidez para ver si pueden cubrir sus deudas a corto o a largo plazo.</p>		<p>El BCRP publicó un informe que se basa en la estabilidad financiera del Perú, donde aludió que los desembolsos que se suscitaban por los retiros de fondos de CTS, mermaron la liquidez de las empresas, y esto trae consigo un decrecimiento en los fondos a largo plazo. Por otro lado, después que la ROA evidenciara la variación de la rentabilidad de un 2.2% a un 0.2% en el periodo del 2020 al 2021 respectivamente, este generó gastos operativos lo cual fue expuesto como porcentajes de los activos mediante herramientas tecnológica, por lo que se tomó acciones inmediatas como reducción de personal, cierre de oficinas. Por lo mencionado, el BCRP concluyó, que las instituciones se mantuvieron al margen respecto al financiamiento, a causa de la reducción de créditos y reprogramaciones a las empresas que se rigen por la MYPES.</p>	
Evidencia del registro en Ms Word	(Ortiz, Nolzco, & carhuancho, 2020)	(Vásquez, Choquechua, & Diego, 2021)		(Superintendencia de Banca, 2019)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Categoría problema
Incremento en las ventas al crédito	Venta con 3 meses de crédito	Son clientes que no pueden cambiar otra forma de pago	Finalmente, la empresa Big medical plus dedicada a la comercialización de materiales médicos. Presenta falencias en cuanto a su liquidez, debido a que, que, no tienen una política de cobranza ni de créditos, por ello, existen clientes que son atendido sin una previa evaluación de créditos generando inconvenientes para la empresa. Además, no se realiza seguimiento del vencimiento de créditos; por lo que, no tiene un adecuado control de la fecha en que finalizan los créditos cedidos a los clientes, generando que se incrementen los deudores.
		Seguir con los mismos clientes y captar nuevos clientes	
	No tiene políticas de cobranzas ni de crédito	Algunos clientes son atendidos sin previa evaluación	
		No hacen seguimiento a los a las ventas de cartera vencidas	
	No existe una política de crédito	Quieren captar nuevos clientes	
		No hay políticas para restringir los créditos a clientes	
Falta de control	No realizan seguimiento de los cobros	existe créditos vencidos	El encargado administrativo no realiza un adecuado seguimiento tanto a las cuentas por cobrar como a las cuentas por pagar, del mismo modo no se efectúan las cobranzas de los intereses a los clientes que pagan fuera del plazo. En consecuencia, la falta de capital de trabajo para los nuevos proyectos y la deficiencia en los procesos de cobranza ocasionan problemas de liquidez. Asimismo, el personal no se compromete a superar las expectativas de mejora, debido a que no existe una adecuada comunicación, comprensión entre las demás áreas cuyo fin no otorga ningún beneficio en la toma de decisiones. Por último, se evidenció que la empresa realiza gastos innecesarios y no prioriza sus pagos con los proveedores, sus tributos, ocasionado a que las obligaciones se incrementen y que la SUNAT embargue las cuentas de la empresa por no realizar los pagos correspondientes.
		El encargado de los cobros no realiza un adecuado seguimiento a los cobros	
	No tiene una estrategia financiera	No hay una buena distribución de pagos	
		Falta de financiamientos	
	Falta de procesos de cobranza	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	
Falta de capacitación Personal encargado	Falta de compromiso	No hay un compromiso de mejora por parte de los trabajadores	
		Están acostumbrados a la misma rutina	
	Falta de capacitación al personal sobre estrategias financieras	No existe una buena orientación de cómo mejorar los inconvenientes presentados	
		no existe una buena distribución de pagos	
	Falta de comunicación	Falta de comunicación entre las áreas involucradas	
		No hay una buena coordinación	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional 1:			
Título	Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la unidad educativa Nuevo Continente	Metodología	
Autor	Adriana Stephanie castro González	Enfoque	Mixto
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptiva
Año	2020		
Objetivo	Proponer mejoras a la gestión de las cuentas por cobrar, con la aplicación de políticas y procesos que sistematicen la identificación del riesgo de crédito para mejorar la salud financiera de la entidad.	Diseño	Experimental
Resultados	Esta unidad educativa que tiene varios años en el mercado ha presentado problemas en el control de sus cuentas por cobrar, por lo que se deben tomar medidas para garantizar su sostenibilidad financiera en el mediano y largo plazo.	Método	
		Población	11 personas
		Muestra	11 personas
		Unidades informantes	Trabajadores de la Unidad Educativa Nuevo Continente de la ciudad de Guayaquil
Conclusiones	No existen políticas para otorgar crédito en la unidad educativa, aquello provoca que no se mida la capacidad de pago de los clientes y exista una alta tasa de clientes que no cumplen con las condiciones de pago, lo que ocasiona el aumento de incobrabilidad en las cuentas. Luego del análisis financiero, se determina que la entidad presenta problemas de liquidez, lo cual es provocado por la falta de recaudación y la disminución de los flujos de efectivo hacia las cuentas de la entidad.	Técnicas	Entrevistas
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Análisis documental, Recolección de información
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Castro (2020) en su investigación sobre la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez, tuvo como objetivo plantear una mejora en la gestión de las cuentas por cobrar, aplicando políticas y procesos sistemáticos que ayudan a la identificación de riesgos de crédito; la metodología empleada muestra un enfoque mixto lo cual analiza datos cualitativos y cuantitativos. El estudio comprendió de 11 trabajadores de la unidad ejecutiva nuevo continente, cuya técnica e instrumento empleada fue la entrevista y cuestionario, dicha investigación tuvo como resultado que la entidad no cuenta con políticas para poder otorgar créditos, también se demostró que la unidad educativa no realiza un adecuado control en las cuentas por cobrar, por ello, se incrementa la incobrabilidad. Debido a la falta de recaudación la entidad generó problemas con la liquidez, debido a estos problemas se propuso optimizar la gestión de cobranza aplicando nuevas políticas para así ayudar con la identificación de los riesgos de crédito y mejorar la liquidez de la unidad educativa.		
Referencia	(Castro, 2020)		

Datos del antecedente internacional 2			
Título	La liquidez del sector camaronero en el período 2012-2017	Metodología	
Autor	Hoover Andrés Marich vivar	Enfoque	cualitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	El objetivo de la investigación es analizar la situación del sector camaronero ecuatoriano en el período establecido, para diagnosticar la gestión de los recursos financieros de las empresas del sector camaronero y su estabilidad	Diseño	
Resultados	El problema que se analiza en la investigación está relacionado con la situación económica nacional como consecuencia de la caída de los precios del petróleo y una falta de liquidez, por lo cual es necesario analizar cuál fue el desempeño del sector camaronero posterior a estos eventos.	Método	
		Población	Empresas camaroneras
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, se determinó que las empresas seleccionadas del sector camaronero tienen la solvencia suficiente para abarcar todas sus obligaciones financieras en un corto plazo. Esto da una seguridad para los accionistas como para los empleados de las empresas, y para el desempeño de la balanza comercial.	Técnicas	Análisis de datos
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Marich (2018) en su tesis sobre la liquidez en las empresas camaroneras, cuyo objetivo fue investigar y realizar un análisis de la situación actual en las empresas de venta de camarones, para lo cual, se usó la metodología con un enfoque cualitativo, a través de ciertos análisis describen las razones de liquidez en las entidades del sector mencionado, para esta investigación se consideró información extraída de Superintendencia de Compañías, pese a las diferentes adversidades que tuvieron las empresas camaroneras lograron sobrepasar, y por medio de los análisis realizados se demostró que los ratios de liquidez tuvieron una variación constante en los años 2012-2017; debido a ello tuvo un incremento en el 2017 ya que llegó a un promedio de 1.32 y en el 2016 su índice representó un 1.10, evidenciando una variación de 0.22. De tal manera, el promedio de la prueba ácida en el 2016 y 2017 fue 0.80 y 0.96 respectivamente. Por último, se concluye que, las empresas optimizaron oportunamente sus recursos económicos, lo cual señala que las empresas de este sector realizan una buena gestión en sus cuentas por cobrar y pagar, debido a ello, las empresas estudiadas cuentan con capacidad suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo.		
	(Marich, 2018)		

Datos del antecedente internacional 3:			
Título	Análisis de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A	Metodología	
Autor	Carrera Navarrete Shirley Iliana	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptivo y explicativa
Año	2017		
Objetivo	Analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método que permitan descifrar las falencias en la contabilidad	Diseño	No experimental
Resultados	Se evidenció que la empresa no cuenta con normas y procedimientos establecidos en un manual de funciones, por lo tanto, los empleados no conocen las normas y procedimientos del área de créditos y cobranza de la empresa, afectando así en su desempeño al momento de otorgar crédito realizar los cobros a los clientes	Método	Deductivo
		Población	7 trabajadores
		Muestra	7 trabajadores
		Unidades informantes	7 trabajadores
Conclusiones	En la evaluación del ambiente de control se obtiene que la empresa tiene un nivel de confianza del 30% que es baja y el nivel de riesgo obtenido es de 70% que es moderado esto se debe a que la empresa no cuenta con un manual de funciones establecida	Técnicas	Entrevista y encuesta
		Instrumentos	Tratamiento de la información
		Método de análisis de datos	Datos estadísticos
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Carrera (2017) desarrolló una investigación sobre el estudio de las cuentas por cobrar en una empresa industrial, tuvo como resultado que la empresa tiene falencias en la gestión de cobros y en cuanto al área administrativa el 100% de las personas encuestadas revelan no estar informados de las normas y políticas de créditos, debido a estas carencias la empresa presenta un riesgo del 40%; otra de las razones de este resultado se da porque no existen indicadores que puedan medir el rendimiento y desempeño trazada por la empresa, por ello, la empresa debe mejorar la gestión de cobranzas basándose en una reorganización de los clientes y segmentarse por la capacidad de pago que tienen cada cliente. La investigación concluye que la gestión de cobranza de la empresa es ineficiente debido a que no tienen un manual de monitoreo para poder constatar si cumplen con los objetivos trazados.		
Referencia	(Carrera, 2017)		

Datos del antecedente internacional 4:			
Título	Análisis Financiero de la Empresa Inversiones G&E S.A.S	Metodología	
Autor	Amalia Ávila Palacios, Viviana Paola Estrada Gómez, Jimmy Alexander Tovar Cruz	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Colombia	Tipo	Descriptiva y transversal
Año	2021		
Objetivo	Analizar financieramente a la empresa Inversiones G&E, para maximizar el valor de la compañía a través de un marco de recomendaciones estratégicas	Diseño	
Resultados	los principales problemas que afectan a las microempresas es la carencia de herramientas de gestión, como los análisis financieros que permite conocer el estado financiero actual de la compañía y de esta manera tomar decisiones asertivas con el objeto de maximizar los recursos de la organización	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	Estados financieros
Conclusiones	Para concluir se realizó un análisis financiero con el fin de identificar las principales falencias de la empresa “Inversiones G&E”, posteriormente se definieron algunas proyecciones y con ello un marco de recomendaciones estratégicas para la maximización del valor de la compañía, teniendo en cuenta las políticas empresariales y las metas esperadas por los accionistas.	Técnicas	Análisis de datos
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Datos estadísticos
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ávila et al., (2021) en su investigación analizan la situación financiera a una empresa inversionista, cuyo objetivo fue realizar un análisis económico para poder incrementar el valor de la empresa mediante una serie de estrategias e indicadores que ayuden a; la metodología empleada muestra un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y transversal. Dicho estudio arrojó que la cuenta efectivo y equivalente de efectivo disminuyó en un 29% en el 2020, asimismo, en el 2019 la empresa solicitó un crédito para que financie sus operaciones, lo cual, arrojó un interés del 35.74% y un 21.16% en el 2020, evidenciando una baja en sus gastos financieros, por otro lado, la razón de endeudamiento demostró que en el 2020 la empresa tuvo un incremento en el porcentaje de endeudamiento, debido a que la compañía obtuvo obligaciones financieras. También, se evidenció que la compañía presenta una desorganización en los procesos de cobranza. La investigación concluye que es necesario capacitar a los trabajadores, y construir alianzas estratégicas que permitan su crecimiento y desarrollo en diferentes sectores.		
Referencia	(Ávila, Estrada, & Tovar, 2021)		

Datos del antecedente internacional 5:			
Título	Estrategias financieras para mejorar la liquidez en una empresa de materiales de construcción ubicada en Guayaquil	Metodología	
Autor	Sarmiento Barriga Kelly, Suarez Molina Katherine	Enfoque	mixto
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptivo y Explicativo
Año	2020		
Objetivo	Mejorar la liquidez de la empresa de materiales de construcción mediante el diseño de estrategias financieras con la aplicación de sus respectivos indicadores	Diseño	No experimental
Resultados	las Cuentas por cobrar, esta incrementó 179% entre el año 2017 y 2018, llegando al 2019 un incremento de 58% más esto quiere decir que sus ventas fueron más a crédito que al contado, se puede explicar también el porqué de la diferencia en la cuenta de Efectivo, otra diferencia que se puede observar es de los inventarios, incrementó un 82% positivo del 2017 al 2018 pero esta tuvo una menoría al 2019 con un 38% esto se puede llegar a la conclusión de que debido a la falta de calidad, se tuvo que dar de baja a una cierta cantidad de inventario y también debido a la venta a crédito al año 2019 el inventario ha disminuido de manera significativa	Método	
		Población	4 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	Estados financieros
Conclusiones	Al resumir el análisis de estos indicadores financieros, se llega a la conclusión de que la compañía dedicada a la compra y venta de materiales de construcción necesita tomar medidas estrictas y urgentes como también establecer estrategias adecuadas que ayuden al crecimiento de su actividad económica, a continuación, se recomienda las siguientes estrategias:	Técnicas	
		Instrumentos	Entrevista y encuesta
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Kelly & Suarez (2020) desarrollaron una investigación sobre estrategias para optimizar la liquidez de una empresa, dedicada a la venta de materiales de construcción, cuyo objetivo fue incrementar la liquidez de la empresa a través de estrategias financieras; la metodología se trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo con un diseño no experimental. Las unidades informantes demostraron que la cuenta de caja de la empresa, tuvo una variación relativa de un 27% entre el 2017 – 2018, en comparación al año 2018 -2019, con una variación positiva del 7%, lo que indica que el flujo de efectivo de la empresa disminuyó considerablemente. Asimismo, sus cuentas por cobrar se incrementaron en un 179% durante el 2017-2018, disminuyendo en el 2019 con un 58% lo cual demuestra que las ventas en su mayoría fueron a crédito, lo cual explica la disminución en caja. La liquidez corriente, bajó de un 1.01 a 0.74 durante los periodos analizados, lo cual evidencia que la empresa no tiene capacidad para cumplir con sus pasivos a corto plazo. Finalmente, se observó que los periodos de cobranza tuvieron un incremento significativo, debido a que la empresa se demora en cobrar 737 días generando así una falencia en la liquidez. El investigador concluye que la empresa debe establecer estrategias que mejoren su actividad económica, y generar políticas de cobranza.		
Referencia	(Kelly & Suarez, 2020)		

Datos del antecedente internacional 6:			
Título	Modelos de Riesgo de Liquidez	Metodología	
Autor	Jessica Victoria Parada Martínez	Enfoque	cualitativo
Lugar:	México	Tipo	Descriptivo
Año	2015		
Objetivo	es exponer y revisar detalladamente los modelos de riesgo de liquidez de mercado y de liquidez estructural para la cuantificación de cada tipo de riesgo, respectivamente y de esta forma ayudar a las instituciones financieras a evitar pérdidas durante tiempos de crisis.	Diseño	
Resultados	Debido a que muchas de las instituciones financieras se vieron afectadas por la falta de liquidez durante la crisis subprime el tema de riesgo de liquidez cobro importancia desde entonces y en particular la falta de modelos de riesgo de liquidez para su cuantificación afecto a las instituciones financieras que desarrollaron la mayor parte de su actividad en los mercados financieros.	Método	
		Población	
		Muestra	Instituciones financieras
		Unidades informantes	
Conclusiones	En esta investigación se resuelve la problemática principal que tienen las instituciones financieras por no contar con modelos que les ayuden a cuantificar el riesgo de liquidez. Esto se logra a través de la aportación de tres modelos de riesgo de liquidez para la cuantificación de riesgo de liquidez de mercado y riesgo de liquidez estructural. Los primeros dos modelos ayudan a cuantificar el primer tipo de riesgo y el tercer modelo ayuda a medir el riesgo de liquidez estructural	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Análisis documental
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Parada (2015) en su tesis sobre modelos de riesgo de liquidez, recalca los problemas de liquidez y las falencias que afrontaron las instituciones financieras, en la crisis Subprime, debido a la crisis se evidenció un elevado riesgo de liquidez, trayendo consigo un aumento en las pérdidas que dichas entidades, debido a la inadecuada administración de riesgo de liquidez y la inexistencia de un modelo que ayude disminuir pérdidas. Por ello, el objetivo de este estudio fue exponer y analizar minuciosamente los modelos de riesgo de liquidez con el fin de evitar pérdidas, así mismo, una alternativa de solución, está en plantear un modelo, que permita controlar los riesgos de liquidez.		
Referencia	(Parada, 2015)		

Matriz 5. Antecedentes nacionales

Datos del antecedente nacional 1:			
Título	Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo	Metodología	
Autor	Céliz Dávila Jenny Karina	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Chiclayo	Tipo	descriptivo
Año	2018		
Objetivo	Diseñar estrategias financieras para influir en la mejora de la liquidez de la empresa Corporación Educativa Universia E.I.R.L., Chiclayo-2016	Diseño	transversal no experimental
Resultados	Entre los principales resultados de la investigación, tenemos que el nivel de liquidez general o razón corriente de la empresa equivale a 1,8924 veces, durante el año 2015 el nivel de liquidez general o razón corriente equivale a 0.2209 veces, y durante el año 2016 el nivel de liquidez general o razón corriente equivale a 0.0893 veces.	Método	deductivo e inductivo
		Población	4 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	concluye, que la propuesta de estrategias financieras formuladas que permitieron superar las causas que determinan el nivel de liquidez de la empresa Corporación Educativa Universia E.I.R.L.,	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	Cuestionario y escala de Likert.
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Céliz (2018) en su artículo sobre estrategias financieras para el incremento de la liquidez en una institución educativa, el cual planteó estrategias para optimizar la liquidez de la entidad educativa, de esta manera, cumplir sus obligaciones con terceros, dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental, donde la población está compuesta de cuatro trabajadores del área contable. Este artículo demostró que el problema primordial de la entidad es la falta de liquidez, debido a que los alumnos tuvieron un atraso entre 2 y 3 meses en el pago de sus pensiones que generó deuda con los proveedores, el pago de los profesores y trabajadores de la institución.		
Referencia	(Céliz, 2018)		

Datos del antecedente nacional 2:			
Título	Administración de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo	Metodología	
Autor	Unocc Sedano Elva	Enfoque	
Lugar:	Huancayo	Tipo	Descriptiva
Año	2021		
Objetivo	objetivo proponer un modelo de gestión ABC de administración de derechos exigibles (cuentas por cobrar) que permita el incremento de la liquidez necesaria y la eficiencia de las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo.	Diseño	no experimental transeccional o transversal
Resultados	se obtuvieron que el 83.93% de las empresas en estudio nunca administran sus cuentas por cobrar, el 14.25% lo hacen a veces y solo el 1.81% si administran sus cuentas por cobrar.	Método	Inductivo, deductivo
		Población	36 estaciones de grifo
		Muestra	33 empresas
		Unidades informantes	
Conclusiones	el modelo de gestión de la administración de cuentas por cobrar, permite el incremento de liquidez y eficiencia adecuada en las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo, por consiguiente, la estructura corporativa tiene la posibilidad de poder crear y montar mejores resultados en el mercado de competencia.	Técnicas	Entrevista, encuesta
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	datos estadísticos
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Unocc, (2021) en su investigación acerca de la gestión de las cuentas por cobrar, en empresas dedicadas a la comercialización de combustible, tuvo como objetivo plantear un modelo ABC para mejora la liquidez de las empresas; esta investigación es de tipo descriptiva, con un diseño no experimental y opta por un método deductivo e inductivo. la población evaluada lo conforman 36 estaciones de grifos, para ello, se usó de técnicas como la encuesta y la entrevista, los cuales demostraron que un 80% de las empresas evaluadas, no tienen una adecuada administración en sus cobranzas, también, se evidenció que el 70% de las compañías investigadas no cuentan con liquidez. A consecuencia de los resultados se implementó un modelo ABC, ya que ello, permite realizar una adecuada gestión y cumplir con políticas de cobranza.		
Referencia	(Unocc, 2021)		

Datos del antecedente nacional 3:			
Título	La liquidez en la empresa Tecocha S.A Chiclayo	Metodología	
Autor	Altamirano Peña Leydi Banesa	Enfoque	Mixto
Lugar:	Pimentel	Tipo	Descriptivo
Año	2018		
Objetivo	Analizar la liquidez de la empresa Tecocha S.A Chiclayo – 2018	Diseño	
Resultados	Los resultados fueron que la empresa no cuenta con estrategias financieras eficientes para mejorar la liquidez de la empresa, por ello, está teniendo ciertos inconvenientes para poder cubrir sus obligaciones, asimismo se pudo evidenciar que la empresa no realiza ningún tipo de análisis financiero	Método	
		Población	Estados financieros y contador
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la empresa Tecocha S.A al realizar el análisis de los ratios de liquidez se evidenció que para el periodo 2018 una razón de S/1.8 y para el periodo 2017 una razón de S/1.1, para cubrir cada sol del pasivo corriente, en comparación con el año 2018, la liquidez aumentó S/0.7, también para el año 2018 una razón de S/0.3 y para el año 2017 una razón de S/0.3, para cubrir cada sol del pasivo corriente.	Técnicas	Encuestas y entrevistas
		Instrumentos	Guía de análisis documental
		Método de análisis de datos	Análisis de los estados financieros
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Altamirano (2018) desarrolló una investigación sobre la liquidez, donde realizó un análisis de la compañía tecocha sac. este estudio muestra un enfoque mixto, ya que trabaja con datos cuantitativos y cualitativos, las técnicas e instrumentos usados dentro de esta, son encuestas, entrevistas y guías de entrevistas. La población lo conforman los estados financieros de la empresa y el contador. Esta investigación demuestra que la compañía no tiene una adecuada planificación sobre estrategias financieras, que ayuden a incrementar la liquidez, debido a ello, la compañía presenta inconvenientes para saldar sus pasivos, también, se pudo evidenciar que la empresa nunca realizó un análisis financiero. Por otro lado, la empresa no dispone de personal capacitado en las áreas de cobranza. El investigador concluye, que al realizar el análisis financiero se demostró que la liquidez de la empresa disminuyó constantemente a través de los años.		
Referencia	(Altamirano, 2018)		

datos del antecedente nacional 4:			
Título	Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una compañía de transporte, Lima 2019-2020	Metodología	
Autor	Rebatta Gálvez, Mario Alonso	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectivo
Año	2020		
Objetivo	Sugerir políticas para potenciar la liquidez de la compañía de transportes, Lima 2020	Diseño	comprensivo
Resultados	Para los resultados alcanzados se presentan las problemáticas encontradas, como la realidad de un alto índice de morosidad en las cobranzas poniendo así la liquidez en riesgo, de igual modo las políticas realizadas al inicio de la vida comercial de la compañía no permitían ponerle énfasis en las políticas de pagos y cobranzas	Método	Deductivo e inductivo
		Población	3 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	3 personas
Conclusiones	Las políticas de cobranza y pagos anteriormente realizadas, eran ineficientes debido a los créditos otorgados a los clientes son demasiado excesivos, frente a las obligaciones con los proveedores que era al contado, no había un adecuado balance entre cobro y pago, ya que para poder pagar es necesario poder cobrar antes para poder tener liquidez.	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	ficha de registro documental
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Rebatta (2020) realizó una investigación enfocada a optimizar la liquidez en una empresa de transporte, su finalidad fue emplear políticas para mejorar la liquidez de la empresa. La metodología tuvo un enfoque mixto de tipo proyectivo con un diseño comprensivo; la población estuvo conformada por 3 trabajadores de la empresa, mediante las entrevistas se demostró que la empresa no tiene una adecuada gestión de cobranza, ya que, existe un alto nivel de los créditos concedidos a sus clientes, debido a que no cuentan con un sistema que les permita conocer el historial crediticio de cada cliente, al hacer uso del análisis documental para realizar comparaciones con los datos, se evidenció que la empresa no contaba con suficiente liquidez para hacer frente sus obligaciones a corto plazo, reflejando un aumento del 3% en sus cuentas por pagar en el 2020. Por ende, el investigador sugiere la implementación del factoring para sus principales clientes.		
Referencia	(Rebatta, 2020)		

Datos del antecedente nacional 5:			
Título	El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa Omnichem SAC	Metodología	
Autor	Lesly Tarigamar Tello Perleche	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Descriptiva correlacional
Año	2017		
Objetivo	Determinar la incidencia del financiamiento en la liquidez de la empresa	Diseño	
Resultados	Con respecto a la dimensión de la deuda se ha determinado que el 72 % de la población están totalmente de acuerdo que existen problemas de liquidez por falta de pagos de sus clientes básicamente debido a una inadecuada gestión de cobranzas y no tener políticas de créditos y cobranzas que guíen la gestión de su efectivo.	Método	Inductivo - Deductivo
		Población	
		Muestra	11 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	La empresa debe efectuar una evaluación integral de su situación financiera por un lado debería elaborar de manera urgente una política de créditos y cobranzas, y mejorar sustancialmente la gestión de cobranzas para poder mejorar su liquidez y por otro lado debe analizarse la situación de solicitar créditos comerciales a sus proveedores.	Técnicas	Entrevista-encuestas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Tello (2017) elaboró su tesis enfocado a préstamos de entidades financieras para ayudar a la mejora de la liquidez de la empresa, el principal objetivo fue analizar y determinar que los financiamientos intervienen en la liquidez. La investigación posee un enfoque mixto de tipo descriptivo, también se hizo uso del método inductivo y deductivo. La población lo conformaron 11 colaboradores de la empresa. Mediante las encuestas y entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa se demostró que en su mayoría concuerdan que la empresa presenta diversas carencias en sus operaciones, trayendo consigo pérdidas; un 45% de los encuestados coinciden que al no cancelar sus deudas generan pérdidas de confianza con las instituciones financieras, así mismo, al no contar con una adecuada planificación financiera podría generar una disminución en la liquidez. Esta investigación concluye que la empresa no requiere de financiamientos para poder cumplir con sus obligaciones.		
Referencia	(Tello, 2017)		

Datos del antecedente nacional 6:			
Título	Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año 2019	Metodología	
Autor	Rebeca Pamela Manrique Martínez	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Descriptiva
Año	2021		
Objetivo	Determinar de qué manera la generación de ventas al crédito incide en la liquidez de la empresa	Diseño	No experimental de corte transversal
Resultados	obteniendo como resultados que existe incidencia significativa entre ambas, por cuanto el nivel de significancia bilateral obtenido alcanzó un p-valor de $0.000 < 0.05$, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de (0,888), lo cual demuestra una correlación positiva alta, ello fue debido a que el proceso de la generación de las ventas a crédito viene desarrollándose de manera deficiente incumpliendo con cada una de las políticas de crédito establecidas por gerencia	Método	
		Población	32 colaboradores
		Muestra	32 colaboradores
		Unidades informantes	Colaboradores de la empresa G & K Consultores SAC
Conclusiones	se evidenció que la generación de las ventas al crédito incide de manera significativa en la liquidez de la empresa G&K Consultores SAC, año 2019, por cuanto el nivel de significancia bilateral alcanzó un p-valor de 0.000 siendo menor a 0.05	Técnicas	entrevistas
		Instrumentos	Guía de entrevista y cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Manrique (2021) en su investigación acerca de cómo, las cuentas por cobrar afectan la liquidez, tuvo como objetivo detectar si las ventas a crédito influyen en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC; respecto a la metodología usada en el estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, con un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra fueron 32 colaboradores; la investigación reveló que no existe una adecuada administración, control y seguimiento de sus cuentas por cobrar, ocasionando un incremento del atraso en la cobranza, donde este repercute de manera negativa a la liquidez, imposibilitando a que la empresa pueda acceder a líneas de crédito e incluso a poder expandirse. La investigación concluye que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar afecta directamente a la liquidez de la entidad por tal motivo incrementa sus obligaciones.		
Referencia	(Manrique, 2021)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías contables			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de la contabilidad y control	Sunder (1944)	La contabilidad y el control en las organizaciones generan conocimiento común para ayudar a definir los contratos entre los agentes. Sin embargo, el conocimiento común es una abstracción teórica, proporciona información sobre varios eventos y sobre las acciones de los otros	la teoría de contabilidad y el control, tiene como fin el adecuado funcionamiento de sus operaciones para el cumplimiento de los acuerdos y contratos que poseen las entidades. La contabilidad es una de las principales áreas dentro de una empresa, dado que, ayuda a mantener un mercado líquido, a su vez, realiza una adecuada administración de los recursos económicos, por otro lado, Mejía (2020) menciona, que la apropiada administración de la liquidez permite que las compañías cumplan a tiempo sus obligaciones, por lo tanto, esta teoría guarda relación con mi categoría, puesto que, nos ayuda a comprender las cuentas que se relacionan con la liquidez y ello, nos permite tener ideas para incrementar la liquidez

Teorías ingeniería			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. teoría de sistemas	<i>Bertalanffy (1976)</i>	Es un conjunto organizado de cosas o partes interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario y complejo. Cabe aclarar que las cosas o partes que componen al sistema, no se refieren al campo físico (objetos), sino más bien al funcional. De este modo las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema	La teoría de sistemas está enfocada a la interdependencia, ya que, están interrelacionadas para formar un todo único y complejo. Samper (2010) afirma, que la liquidez depende de una adecuada gestión de procesos de la cobranza, es por ello, que la liquidez está relacionada con las cobranzas y de ello depende que pueda cumplir con sus pasivos, por ello, guarda relación debido a que las empresas funcionan como un todo por lo que están interconectados cada una de las áreas y también cuentan con diversos procesos y la interrelación que tiene el área de cobranza con los clientes y la liquidez

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de la organización	Miranda (2008)	Miranda (2008), señaló que la Teoría Organizacional: Es una ciencia social cuya finalidad es satisfacer las necesidades sociales y lograr los objetivos organizacionales, mediante la participación organizada de personas competentes, a quienes se les debe proveer los recursos necesarios para el logro de metas, creando y manteniendo un ambiente social adecuado; haciendo uso de las técnicas de planeamiento, organización, dirección y control, en un contexto globalizado y altamente competitivo	El objetivo de la teoría organizacional está enfocado en satisfacer las necesidades de las empresas, a través de estos métodos de planeamiento y organización, ayudan a tener un adecuado ambiente para los trabajadores, ya que, de esta manera puedan realizar sus funciones eficientemente para lograr objetivos trazados por las empresas. Según Sarmiento, (2019) la liquidez de una empresa aumenta debido a una óptima coordinación y control en las cuentas por cobrar. La relación que tiene esta teoría es ayudar a las entidades a tener una óptima coordinación en las diferentes áreas organización

Teoría de la contabilidad y control			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La contabilidad y el control en las organizaciones generan conocimiento común para ayudar a definir los contratos entre los agentes. Sin embargo, el conocimiento común es una abstracción teórica, proporciona información sobre varios eventos y sobre las acciones de los otros. Sunder (2005)	La contabilidad constituye una disciplina importante dentro del sistema de información de los entes, puesto que provee la información que ayuda a los individuos, tanto internos como externos a la organización, a tomar decisiones de índole generalmente económica Vázquez & Bongianino (2008)	La contabilidad requiere de soportes que satisfagan diversas exigencias de carácter legal, de origen comercial, presupuestal, tributario y civil. Los documentos deben contener información clara, precisa, completa, exacta y confiable. El registro de las transacciones debe estar respaldado en los respectivos comprobantes de contabilidad
Parfraseo	Sunder (2005) la teoría de contabilidad y el control, tiene como fin el adecuado funcionamiento de sus operaciones para el cumplimiento de los acuerdos y contratos que poseen las entidades. La contabilidad es una de las principales áreas dentro de una empresa dado que ayuda a mantener un mercado líquido a su vez realiza una adecuada administración de los recursos económicos, por otro lado, Mejía (2020) menciona, que la apropiada administración de la liquidez permite a las compañías a que cumplan a tiempo sus obligaciones, esta teoría guarda relación con mi categoría, puesto que, nos ayuda a comprender las cuentas que se relacionan con la liquidez y ello, nos permite tener ideas para incrementar la liquidez	Considera que la teoría de la contabilidad es una técnica mediante el cual analiza la información económica de las empresas, de acuerdo a ello, se puede evidenciar la realidad actual de las entidades. Para las empresas tener información exacta, veraz y fiable repercuten de manera positiva. Ya que esta manera se pueda tomar decisiones óptimas que ayuden al desarrollo y las proyecciones de las empresas. Para Gonzales (2013) la liquidez depende de una adecuada gestión en las entidades. de esta manera se relaciona debido a que un adecuado análisis de la realidad de la empresa ayuda a la toma de decisiones idóneas trayendo consigo mejoras para las entidades en cuanto a la rentabilidad y liquidez	Sostiene que la contabilidad tiene como objetivo mostrar información completa, verídica, fiable, ya sea documentación tributaria o legal. deberán tener un sustento que avale todas las operaciones, para una óptima gestión, por tal motivo, una información verídica, fiable tiene relación con en la mejora de los procesos, ya que un análisis fiable contribuye a que la empresa pueda implementar mejoras
Evidencia de la referencia	(Sunder, 2005)	(Vázquez & Bongianino, 2008)	(Parra, 2004)
Relación de la teoría con el estudio	Por lo tanto, esta teoría nos permite entender las cuentas que se relaciona con la liquidez, y ello nos permite tener ideas para incrementar la liquidez		
Redacción final	Según, Sunder (1994) la teoría de contabilidad y el control, tiene como fin el adecuado funcionamiento de sus operaciones para el cumplimiento de los acuerdos y contratos que poseen las entidades. La contabilidad es una de las principales áreas dentro de una empresa dado que ayuda a mantener un mercado líquido a su vez realiza una adecuada administración de los recursos económicos, por otro lado, Mejía (2020), menciona, que la apropiada administración de la liquidez permite a las compañías cumplir a tiempo sus obligaciones. Asimismo, Vázquez & Bongianino (2008) Consideran que la teoría de la contabilidad es una técnica mediante el cual analiza la información económica de las empresas, de acuerdo a ello, se puede evidenciar la realidad actual de las entidades. Para las empresas tener información exacta, veraz y fiable repercuten de manera positiva. Ya que esta manera se pueda tomar decisiones óptimas que ayuden al desarrollo y las proyecciones de las empresas. Para Gonzales (2013) la liquidez depende de una adecuada gestión en las entidades. de esta manera, se relaciona debido a que un adecuado análisis de la realidad de la empresa ayuda a la toma de decisiones idóneas, trayendo consigo mejoras para las entidades en cuanto a la rentabilidad y liquidez. Por último, Parra (2004) sostiene que la contabilidad tiene como objetivo mostrar información completa, verídica, fiable, ya sea documentación tributaria o legal. deberán tener un sustento que avale todas las operaciones para una óptima gestión, es por ello, que una información verídica, fiable tiene relación con en la mejora de los procesos, ya que un análisis fiable contribuye a que la empresa pueda implementar mejoras.		

Teoría de la organizacional y teoría de sistemas			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Miranda (2008), señaló que la Teoría Organizacional: Es una ciencia social cuya finalidad es satisfacer las necesidades sociales y lograr los objetivos organizacionales, mediante la participación organizada de personas competentes, a quienes se les debe proveer los recursos necesarios para el logro de metas, creando y manteniendo un ambiente social adecuado; haciendo uso de las técnicas de planeamiento, organización, dirección y control, en un contexto globalizado y altamente competitivo	Es un conjunto organizado de cosas o partes interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario y complejo. Cabe aclarar que las cosas o partes que componen al sistema, no se refieren al campo físico (objetos), sino más bien al funcional. De este modo las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema	
Parafraseo	El objetivo de la teoría organizacional está enfocado a satisfacer las necesidades de las empresas, a través de métodos de planeamiento y organización, que ayuden a tener un adecuado ambiente para los trabajadores puesto que, de esta manera puedan realizar sus funciones eficientemente, para lograr objetivos trazados por las empresas. Según Sarmiento, (2019) menciona que si la liquidez de una empresa aumenta es debido a una óptima coordinación y control en las cuentas por cobrar. La relación que tiene esta teoría es que ayuda a las entidades a tener una óptima coordinación en las diferentes áreas organización	La teoría de sistemas está enfocado a la interdependencia, ya que, están interrelacionadas para formar un todo único y complejo. Samper (2010) afirma, que la liquidez depende de una adecuada gestión de procesos de la cobranza, es por ello, que la liquidez está relacionada con las cobranzas y de ello depende que pueda cumplir con sus pasivos, por ello, guarda relación debido a que las empresas funcionan como un todo por lo que están interconectados cada una de las áreas y también cuentan con diversos procesos y la interrelación que tiene el área de cobranza con los clientes y la liquidez	
Evidencia de la referencia	(Miranda, 2008)	(Bertalanffy, 1976)	
Relación de la teoría con el estudio	La relación que tiene esta teoría es debido a que ayuda a las entidades a tener una óptima coordinación en las diferentes áreas de la organización ya que la empresa no cuenta con una buena organización y carece de un adecuado control de sus cobros		
Redacción final	Para Miranda (2008) el objetivo de la teoría organizacional está enfocado a satisfacer las necesidades de las empresas a través de métodos de planeamiento y organización, que ayuda a tener un adecuado ambiente para los trabajadores, de esta forma, puedan realizar sus funciones eficientemente para lograr objetivos trazados por las empresas. Según Sarmiento (2019) la liquidez de una empresa aumenta debido a una óptima coordinación y control en las cuentas por cobrar. Asimismo, Bertalanffy (1976) menciona que la teoría de sistemas está enfocado a la interdependencia, debido a que están interrelacionadas para formar un todo único y complejo. Por otro lado, Samper (2010) afirma que la liquidez depende de una adecuada gestión en los procesos de la cobranza, es por ello, que liquidez está relacionado con las cobranzas y de ello depende que pueda cumplir con sus pasivos.		

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Liquidez					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	La liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. Herrera (2016)	La liquidez es la capacidad de una inversión para convertirse en efectivo rápidamente, con una pérdida de valor escasa o nula. Una cuenta de cheques es altamente líquida; las acciones y los bonos no son líquidos porque no hay una clara certeza de que pueda venderlas rápidamente a un precio igual o mayor que su precio de compra Gitman & Joehnk (2009)	Sostienen que la liquidez es la capacidad de un activo para luego convertirse en dinero de forma óptima y sin perder valor en el tiempo, una ratio medidora de la liquidez es la rotación, esto es, la proporción comercializada de una acción durante un período de tiempo respecto a su capitalización ponderada por el capital flotante (Roig & Soriano, 2015)	La liquidez de una entidad constituye la rapidez que tiene la alta gerencia de la misma para poder cumplir con el pago de sus obligaciones a corto plazo en las fechas acordadas, tales como planillas, proveedores, acreedores e impuestos, demostrando así la suficiente solvencia durante un determinado periodo económico. Molina, Oña, Tipán, & Topa (2018)	La liquidez o solvencia constituye la capacidad de una empresa para liquidar sus compromisos financieros dentro del contratado. Mantener unos niveles adecuados de liquidez es mucho más que un objetivo empresarial, condición que nos permite la continuidad del negocio. Coppe & Siqueira (2011).
Parfraseo	Se refiere no solo a la posición financiera que tiene una entidad, sino también a su capacidad para convertir cada uno de sus activos circulantes en efectivo a través de las ventas, y Cuentas por cobrar, Por tanto, cada uno de sus activos líquidos puede hacer frente a sus compromisos a corto plazo y asegurar su continuidad dentro del mercado al que pertenece.	Menciona que la liquidez es la rapidez en que los activos tales como las facturas por cobrar, los bienes que puedan convertirse en dinero en poco tiempo, de esta manera pueda cumplir con sus pasivos, ello favorece a que las empresas puedan acceder a mejores líneas de créditos en caso sea necesario	Podemos abordar como una técnica Para convertir sus activos en efectivo en el menor tiempo posible sin la necesidad de disminuir sus precios. Mencionan también, que la liquidez se mide a través ratios financieros los cuales demuestra si las entidades tienen la capacidad suficiente para saldar sus deudas	La liquidez demuestra agilidad con la que cuentan las empresas para convertir todos sus activos corrientes y circulantes en efectivo. Para que así pueda cubrir sus deudas a corto plazo con sus proveedores. Evidenciando así que tiene solvencia en un periodo determinado.	La liquidez está relacionada con la solvencia, ya que, si una empresa cuenta con liquidez en el futuro, tendrá solvencia Economía. Por ello es importante mantener la liquidez para que de esta manera las empresas se desarrollen eficientemente sin la necesidad de recurrir a créditos
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Herrera A. , 2016)	(Gitman & Joehnk, 2009)	(Roig & Soriano, 2015)	(Molina, Oña, Tipán, & Topa, 2018)	(Coppe & Siqueira, 2011)

Redacción final	Herrera (2016) opina que la liquidez se refiere no solo a la posición financiera que tiene una entidad, sino también a su capacidad para convertir cada uno de sus activos circulantes en efectivo a través de las ventas, y cuentas por cobrar. Por tanto, cada uno de sus activos líquidos puede hacer frente a sus compromisos a corto plazo y asegurar su continuidad dentro del mercado al que pertenece. También, Gitman y Joehnk (2009) mencionan que la liquidez, se basa en la rapidez donde los activos como las facturas por cobrar y los bienes puedan convertirse en dinero en poco tiempo, de esta manera, cumplen con sus pasivos. Este favorece a que las empresas puedan acceder a mejores líneas de créditos en caso sea necesario. Roig y Soriano (2015) manifiesta que la liquidez es la técnica para convertir sus activos en efectivo en el menor tiempo posible sin la necesidad de disminuir sus precios. Mencionan también, que la liquidez se mide a través ratios financieros los cuales demuestra si las entidades tienen la capacidad suficiente para saldar sus deudas. Por otro lado, Molina et al., (2018) opinan que, la liquidez demuestra la facilidad con la que cuentan las empresas para convertir todos sus activos corrientes y circulantes en efectivo. Para que así, pueda cubrir sus deudas a corto plazo con sus proveedores. Evidenciando así, tener solvencia en un periodo determinado. Coppe y Siqueira (2011) sostienen que, la liquidez está relacionado con la solvencia, ya que, si una empresa cuenta con liquidez en el futuro, tendrán solvencia Economía. Por ello es importante mantener la liquidez para que, de esta manera las empresas se desarrollen eficientemente sin la necesidad de recurrir a créditos.						
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:			Sub categoría 3:	
	Indicadores financieros		Ciclo operativo			Cuentas por pagar	
Construcción de los indicadores	I1	Razón corriente	I5	Periodo de inventarios	I9	Rotación de cuentas por pagar	I13
	I2	Prueba absoluta	I6	Período promedio de cobranza	I10	Capacidad de endeudamiento	I14
	I3	Capital de trabajo	I7		I11		I15
Cita textual de la subcategoría	Los indicadores financieros son una razón (división) entre dos o más variables, tomadas de la información histórica proveniente de los estados financieros, y su resultado permite evaluar el desempeño de la organización en términos operativos, de inversión y de las distintas fuentes de financiación. Algunos indicadores se expresan en porcentaje y otros en número de veces, respetando una dinámica asociada al signo. Además, son usados con el propósito de realizar comparaciones. Correa, Gómez & Londoño, (2018)		El ciclo operativo de una empresa es el tiempo que transcurre desde el inicio del proceso de producción hasta el cobro del dinero por la venta del producto terminado. El ciclo operativo comprende dos importantes categorías de activos a corto plazo: inventario y cuentas por cobrar. Se mide en tiempo transcurrido sumando la edad promedio de inventario y el periodo promedio de cobranza Chad & Gitman (2012)			Las cuentas por pagar se originan cuando se realizan intercambios comerciales; por ejemplo: adquisición de materia prima, mercadería, entre otros. Generalmente este intercambio comercial establece el pago de los productos o servicios en un plazo determinado. Así, este "periodo de prórroga para pago" que caracterizan a las cuentas por pagar, las muestran como una fuente de financiamiento a corto plazo que no requiere de garantía. Castañeda & Pinto (2017)	
	Los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad. Imaicela, Curimilma, & Lopez, (2019)		El ciclo operativo se refiere a actividades que se deben coordinarse y sincronizarse para lograr que los productos y servicios sean entregados en tiempo y forma, de acuerdo con las condiciones de venta ofrecidas a los clientes, asimismo el ciclo operativo está conformado por el Periodo de inventario y Periodo de cobro (Aguilar & Ocampo, 2018).			las cuentas por pagar son rubros importantes, provienen de hechos pasados que deberán ser cancelados en el futuro esto incidirá en la situación financiera de la empresa, Para la empresa las cuentas por pagar son obligaciones importantes que se deben de cumplir a tiempo, ya que de ellas depende el manejo y la rotación de mercadería para la venta. Alvarado & Mendieta (2018)	

Parafraseo	Los indicadores financieros son herramientas de gran utilidad puesto que permiten analizar y evaluar los resultados de las operaciones de una compañía por medio de los estados financieros lo cual demuestra si una empresa está bien económicamente o si tiene falencias, es por ello la importancia de los indicadores puesto que permiten conocer con exactitud los puntos que deben ser mejorados, para un óptimo desarrollo	Chad & Gitman (2012) enfatizan que, un ciclo operativo está enfocado al tiempo que pasa desde que empieza la producción hasta el momento en la que se efectuó la cobranza, también lo podemos definir como los días en que se demoran pasar de un proceso a otro, es decir en cuantos días pasa entre la adquisición de material prima para la producción de mercadería hasta cobro por la venta realizada. El ciclo operativo está comprendido de dos factores relevantes el inventario y las cuentas de cobranza, la importancia que tiene el ciclo operativo dentro de las entidades es que cumple un conjunto de medidas para poder recuperar el dinero y seguir con nuevas inversiones.	Las cuentas por pagar representan las obligaciones que tienen las entidades con terceros o proveedores. Las cuentas por pagar se originan por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que no son pagadas de inmediato. Castañeda & Pinto (2017)
	Imaicela et al., (2019) Son instrumentos que ayudan a analizar la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de una compañía, a través de las diferentes cuentas que tienen los estados financieros. En otras palabras, los indicadores financieros son herramientas diseñadas a través de la información financiera de una empresa y son necesarios por que miden la capacidad de deuda, estabilidad y la de generar liquidez. Mediante los resultados obtenidos los estados contable y financiero.	Aguilar y Ocampo (2018) aluden que, un ciclo operativo dentro de una empresa es la base de toda operación, debido a ello, se puede conocer el periodo que pasa desde el inicio de una actividad económica hasta que finalicé y se efectuó el cobro, toda empresa tiene un ciclo operativo ya depende de cada entidad la forma en que pasa cada etapa del proceso o puede evadir algunas etapas. Mediante el ciclo operativo una empresa tiene la posibilidad de informarse en cuanto tiempo podrá recuperar sus cuentas por cobrar para que así se proyecten a nuevas inversiones y cumplir objetivos trazados por las empresas.	Alvarado & Mendieta (2018) sostiene que las cuentas por pagar son deudas a corto plazo que adquieren las entidades al momento de recibir un bien a crédito. Es importante tener un adecuado control de sus deudas de lo contrario las deudas vencidas genera intereses.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Correa, Gómez, & Londoño, 2018) (Imaicela, Curimilma, & Lopez, 2019)	(Aguilar & Ocampo, 2018) (Chad & Gitman, 2012)	(Castañeda & Pinto, 2017) (Alvarado & Mendieta, 2018)
Redacción final	Parar, Correa et al., (2018) Los indicadores financieros son herramientas de gran utilidad puesto que permiten analizar y evaluar los resultados de las operaciones de una compañía por medio de los estados financieros lo cual demuestra si una empresa está bien económicamente o si tiene falencias, es por ello la importancia de los indicadores puesto que permiten conocer con exactitud los puntos que deben ser mejorados, para un óptimo desarrollo. También, Imaicela et al., (2019) opinan que los indicadores financieros son instrumentos que ayudan a analizar la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de una compañía, a través de las diferentes cuentas que tienen los estados financieros. En otras palabras, los indicadores financieros son herramientas diseñadas a través de la información financiera de una empresa y son necesarios por que miden la capacidad de deuda, estabilidad	Chad & Gitman (2012) enfatizan que, un ciclo operativo está enfocado al tiempo que pasa desde que empieza la producción hasta el momento en la que se efectuó la cobranza, también lo podemos definir como los días en que se demoran pasar de un proceso a otro, es decir en cuanto días pasa entre la adquisición de material prima para la producción de mercadería hasta cobro por la venta realizada. El ciclo operativo está comprendido de dos factores relevantes el inventario y las cuentas de cobranza, la importancia que tiene el ciclo operativo dentro de las entidades es que cumple un conjunto de medidas para poder recuperar el dinero y seguir con nuevas inversiones. Por otro lado, Aguilar y Ocampo (2018) aluden que, un ciclo operativo dentro de una empresa es la base de toda operación, debido a ello, se puede conocer el periodo que pasa desde el inicio de una actividad económica hasta que finalicé y se efectuó el cobro, toda empresa tiene un ciclo	Asimismo, Alvarado & Mendieta (2018) opinan que, Las cuentas por pagar representan las obligaciones que tienen las entidades con terceros o proveedores. Las cuentas por pagar se originan por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que no son pagadas de inmediato. por otro lado, Alvarado & Mendieta (2018) sostiene que las cuentas por pagar son deudas a corto plazo que adquieren las entidades al momento de recibir un bien a crédito. Es importante tener un adecuado control de sus deudas de lo contrario las deudas vencidas genera intereses

	y la de generar liquidez. Mediante los resultados obtenidos los estados contable y financiero.	operativo ya depende de cada entidad la forma en que pasa cada etapa del proceso o puede evadir algunas etapas. Mediante el ciclo operativo una empresa tiene la posibilidad de informarse en cuanto tiempo podrá recuperar sus cuentas por cobrar para que así se proyecten a nuevas inversiones y cumplir objetivos trazados por las empresas		
--	--	---	--	--

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
1. . Teoría contabilidad y control 2. . Teoría organizacional 3. . Teoría de sistemas	1. Porque permite a entender las relaciones de las cuentas contables con la liquidez, de esta manera nos ayude a incrementar la liquidez para poder cumplir con sus pasivos, también esta teoría apoya para la toma de decisiones 2. Porque guarda relación con la liquidez debido a que ayuda a las entidades a tener una óptima coordinación en las diferentes áreas organización para que de esta sirva de apoyo en la mejora de las cobranzas de la empresa 3. . Guarda relación debido a que las empresas cuentan con diversos procesos e interrelación el área de cobranza y de esta manera un trabajo en equipo puede mejorar la eficiencia de la empresa
Redacción final	La presente investigación se trabaja con tres teorías; la primera la teoría de contabilidad y control, lo cual permite entender las relaciones de las cuentas contables con la liquidez, de esta manera ayuda a incrementar la liquidez para poder cumplir con sus pasivos. Asimismo, la teoría organizacional permite que las entidades conllevan una óptima coordinación en las diferentes áreas de la organización, de esta manera, este sirva de apoyo en la mejora de las cobranzas de la empresa. Por último, la teoría de sistemas cuenta con diversos procesos que se interrelaciona con el área de cobranza y de esta manera se desarrolla un trabajo en equipo donde se mejora la eficiencia de la empresa.

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Para potenciar la liquidez de la empresa Big medical. 2. Porque nos ayuda a identificar el problema y de esta manera se pondrá en práctica la propuesta planteada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aportará con la mejora de las políticas de cobranza implementando estrategias 2. Aportará para poder optimizar la liquidez de la empresa y de esta manera cumplir con sus obligaciones 3. Aportará a identificar las falencias que tiene la empresa para que de esta manera se brinde una solución adecuada
Redacción final	<p>esta investigación se desarrolló con la finalidad de optimizar la liquidez de la empresa Big medical. Debido a que existe una desorganización en el área de cobranzas, por otro lado, aportará en la mejora de las políticas de cobranza implementando estrategias que generen optimizar la liquidez de la empresa y de esta manera cumplir con sus obligaciones. Del mismo modo, aportará a identificar y dar solución a factores que ocasionan la carencia de dinero</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta? ¿Cómo aporta a la ciencia?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque es la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo 2. porque permite realizar la triangulación entre las unidades informantes 3. Porque la investigación es tipo comprensivo y proyectivo ya que pretende brindar soluciones que sean útiles posteriormente. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. La técnica de registro documental y guía de entrevista que permitió saber la problemática de la empresa 5. Se empleará el programa atlas. Ti para poder relacionar las subcategorías del problema principal ya que de esta manera nos permitirá conocer los problemas críticos 6. revisando los aportes científicos, se verificó que en el ámbito nacional existe investigaciones que priorizan el enfoque cuantitativo en vez del cualitativo, de este modo, esta investigación permitirá que futuros estudiantes puedan tener una base de respaldo al momento de realizar una investigación holística
Redacción final	<p>La investigación se justifica metodológicamente porque se realizó bajo el enfoque mixto ya que permite ahondar el estudio haciendo uso de datos cuantitativo y cualitativo, a través de ello se logró fortalecer la información con una perspectiva más factible, asimismo se investiga bajo una metodología holística de tipo proyectiva ya que propone progresivamente estrategias y propuestas que ayuden a implementar una solución a un problema identificado, el cual requiere ser solucionado para mejorar el desarrollo económico. Las técnicas que se emplearon fueron la encuesta y la entrevista.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo se puede mejorar la liquidez de la empresa Big Medical Plus ?	Proponer la implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Big Medical	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cuál es la situación de la liquidez de la empresa Big Medical 2022?	Analizar la liquidez de la empresa Big Medical 2022	
¿qué factores afectan en la liquidez de la empresa Big Medical 2022?	Explicar los factores que inciden la liquidez de la empresa Big Medical 2022	

MATRICES PARA EL
CAPÍTULO 2:
MÉTODO -
ENFOQUE MIXTO

Matriz 12. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>El propósito de esta investigación es obtener información completa del fenómeno en estudio, evidenciándose datos numéricos, porcentuales en complemento o integrados con datos verbales, textuales o visuales, los mismos que luego son triangulados.</p> <p>La investigación mixta trabaja bajo el principio de la sinergia y complementariedad de los enfoques, el objetivo es realizar un análisis a profundidad, pero más aún plantear alternativas de solución.</p>	<p>Implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. Asimismo, en el capítulo se examina la naturaleza, características, posibilidades y ventajas de los métodos mixtos.</p>	<p>La investigación mixta por su amplia proyección problemática no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 532)</p>
Parfraseo	<p>Este enfoque se emplea con la finalidad de dar respuestas a problemas más complejas haciendo uso de datos cuantitativos y cualitativos, los cuales serán triangulados. para obtener información exacta y completa del problema investigado.</p>	<p>Es un método de investigación que implica la recopilación el análisis y la unificación de la investigación cuantitativa y cualitativa. Este enfoque se emplea cuando se quiere una mejor comprensión e interpretación de la problemática.</p>	<p>Explica que la investigación mixta simboliza el complemento natural de un estudio tradicional, donde busca mesclar o combinar métodos cualitativos y cuantitativos minimizando sus debilidades. En resumen, la investigación mixta consiste en la integración de métodos cualitativos y cuantitativos</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Carhuancho, Nolzco, & Sicheri, 2019)	(Bernal, 2010)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)
Utilidad/ aporte del concepto			
Redacción final	<p>Hernández et al., (2014) explica que la investigación mixta simboliza el complemento natural de un estudio tradicional, donde busca mezclar o combinar métodos cualitativos y cuantitativos minimizando sus debilidades. En resumen, la investigación mixta consiste en la integración de métodos cualitativos y cuantitativos. Del mismo modo, Bernal (2010) opina que es un método de investigación que implica la recopilación el análisis y la unificación de la investigación cuantitativa y cualitativa. Este enfoque se emplea cuando se quiere una mejor comprensión e interpretación de la problemática. Por último, Carhuancho et al., (2019) mencionan que este enfoque se emplea con la finalidad de dar respuestas a problemas más complejas haciendo uso de datos cuantitativos y cualitativos, los cuales serán triangulados. para obtener información exacta y completa del problema investigado.</p>		

Sintagma Holístico

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación holística surge como la necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más compleja y efectiva, a las personas que realizan investigación en las diversas áreas de conocimiento. Es una propuesta que presenta la investigación como un procesos global, evolutivo, integrador, concatenando y organizando	Refiere que “La investigación holística debe ser global más que analítico. Interesa más el todo para comprender las partes. Si se reducen y extraen categorías de análisis de los datos no es fragmentar el fenómeno sino para comprenderlo en su globalidad. Por ello se emplean categorías morales (que incluyen una gran variedad de aspectos), más que moleculares (las que no se pueden descomponer en otras más pequeñas”.	la investigación holística reviste su importancia al constituirse en un modelo que permite organizar y sistematizar la información y el conocimiento relacionado con la metodología de la investigación. Por un lado, en la investigación holística, los tipos de investigación más que modalidades constituyen etapas del proceso investigativo universal
Parfraseo	La investigación holística muestra al estudio como una combinación de diferentes modelos cognitivos viendo como un proceso evolutivo, global e integrador, la finalidad de una investigación holística está en afocarse en los objetivos y no en métodos.	Menciona que la investigación holística está enfocado a un trabajo integro y global, puesto que ayuda a entender a fondo la problemática de in estudio. Por otro lado, podemos decir que la investigación holística consiste en superar paradigmas lo cual consiste en conócelo, estudiarlo para así integrarlo en nociones amplias.	Opina que este tipo de investigación constituye un modelo que consiente en organizar y sintetizar una información y conocimiento, proporcionando criterios con un modelo integral, enfocados al trabajo global y evolutivo, Pero más que un modelo forma diversos procesos investigativos que ayuda a l investigador orientar su estudio con una visión extensa.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, 2000)	(Tojár, 2006)	(Velásquez, 2011)
Redacción final	Según, Hurtado (2000) la investigación holística muestra al estudio como una combinación de diferentes modelos cognitivos viendo como un proceso evolutivo, global e integrador, la finalidad de una investigación holística está en afocarse en los objetivos y no en métodos. Asimismo, Tojár (2006) menciona que la investigación holística está enfocado a un trabajo integro y global, puesto que ayuda a entender a fondo la problemática de in estudio. Por otro lado, podemos decir que la investigación holística consiste en superar paradigmas lo cual consiste en conócelo, estudiarlo para así integrarlo en nociones amplias. También Velásquez, (2011) opina que este tipo de investigación constituye un modelo que consiente en organizar y sintetizar una información y conocimiento, proporcionando criterios con un modelo integral, enfocados al trabajo global y evolutivo, Pero más que un modelo forma diversos procesos investigativos que ayuda a l investigador orientar su estudio con una visión extensa.		

Tipo de investigación **BÁSICA**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación básica se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él, el objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico	también conocida como investigación fundamental, exacta o investigación pura, que se ocupa del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata, pero teniendo en cuenta que, a partir de sus resultados y descubrimientos, pueden surgir nuevos productos y avances científicos	La investigación básica tiene como objetivo mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato. Este tipo de investigación es esencial para el beneficio socioeconómico a largo plazo, pero, como se mencionó antes, no es normal su aplicación directamente al uso tecnológico
Parfraseo	Su propósito es capturar y recopilar información para construir una base de conocimiento que se agregue a la información previamente existente. Se dice que nace en la teoría y permanece allí; esta investigación tiene como objetivo comprender, explicar e incrementar conocimientos.	Es conocida como una investigación pura, se enfoca en el estudio sin considerar la aplicación práctica de los resultados, considerando que mediante los resultados pueden surgir avances científicos.	El objetivo de este tipo de investigación es el incremento y la mejora de conocimientos, y no en obtener resultados, por lo que solo se rige en el estudio propio de la investigación, por lo que, es primordial para el beneficio socio económico.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Muntané, 2010)	(Vargas, 2009)	(Tam, Vera, & Ricardo, 2008)
Redacción final	Según, Muntané (2010) su propósito es captar y recopilar información para construir una base de conocimiento que se agregue a la información previamente existente, firma que nace en la teoría y permanece allí; esta investigación tiene como objetivo comprender, explicar e incrementar conocimientos. Por su parte, Vargas (2009) menciona que la investigación básica es conocida como una investigación pura, se enfoca en el estudio sin considerar la aplicación práctica de los resultados, considerando que mediante los resultados pueden surgir avances científicos. Por último, Tam et al., (2008) opina que, el objetivo de este tipo de investigación es el incremento y la mejora de conocimientos, y no en obtener resultados, por lo que solo se rige en el estudio propio de la investigación, por lo que, es primordial para el beneficio socio económico.		

Diseño de investigación **PROYECTIVA**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Se ocupa de cómo debería ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. Sin embargo, una actividad investigativa planteada en estos términos no era considerada investigación científica dentro el método epistemológico positivistas que predominó durante muchos años	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución	Cita 3
Parfraseo	La investigación proyectiva es un tipo de investigación que consiste en encontrar soluciones a diferentes problemas. Analiza exhaustivamente todos los aspectos y propone nuevas acciones para mejorar la situación de manera práctica y práctica.	Se dice que es proyectiva por lo que, recopila información cualitativa y cuantitativa para que con estos datos llegue al problema estudiado y pueda proponer modelos que generen soluciones, es decir el investigador detecta el problema y sustenta el porqué del problema a través de ello desarrolla propuestas a base de la información recopilada.	Parfraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, 2000)	(Carhuancho, Nolzco, & Sicheri, 2019)	
Redacción final	La investigación proyectiva es un tipo de investigación que consiste en encontrar soluciones a diferentes problemas. Analiza exhaustivamente todos los aspectos y propone nuevas acciones para mejorar la situación de manera práctica. También, Hurtado (2000) dice que es proyectiva por lo que, recopila información cualitativa y cuantitativa, mediante estos datos lleguen al problema estudiado y pueda proponer modelos que generen soluciones, es decir el investigador detecta el problema y sustenta el porqué del problema a través de ello desarrolla propuestas a base de la información recopilada. (Carhuancho et al., 2019)		

Método de investigación-**ANALÍTICO**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte	Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas”, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además, de establecer nuevas teorías	Cita 3
Parfraseo	El método analítico enfoca dos procesos intelectuales, que operan en unión, tanto el análisis como la síntesis, donde el análisis facilita descomponer un todo en partes ya sea cualidades relaciones y estudia la reacción de cada pieza, mientras que la síntesis opera a la inversa establece mentalmente la unión de las partes	El método analítico consiste en la descomposición de la realidad en diversos elementos o variables, con el propósito de estudiarlas cada parte por separado a base de fórmulas estadísticas con la finalidad de observar la naturaleza de los efectos de cada fenómeno.	Parfraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Rodríguez & Pérez, 2017)	(Gómez, 2012)	
Redacción final	Rodríguez & Pérez (2017) hacen mención, que el método analítico enfoca dos procesos intelectuales, que trabajan en unión tanto el análisis como la síntesis, donde el análisis facilita descomponer un todo en partes ya sea cualidades relaciones y estudia la reacción de cada pieza, mientras que la síntesis opera a la inversa establece mentalmente la unión de las partes. También, Gómez (2012) menciona que, el método analítico consiste en la descomposición de la realidad en diversos elementos o variables, con el propósito de estudiarlas cada parte por separado a base de fórmulas estadísticas con la finalidad de observar la naturaleza de los efectos de cada fenómeno.		

Método de investigación- **DEDUCTIVO**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Bernal (2010) este es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)	es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la educación son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular.	Cita 3
Parafraseo	Menciona que este método consiste en realizar una conclusión, a través de razonamientos lógicos partiendo de teorías a punto en particular. En resumen, este método se desarrolla partiendo de un enfoque genérico a un caso en particular.	Menciona que este método opera de lo general a lo particular. En síntesis, podemos decir que es una manera de exponer la realidad partiendo de hipótesis generales a casos particulares. El objetivo de este método consiste en conseguir conclusiones a partir de premisas	Parafraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Gómez, 2012)	
Redacción final	Bernal (2010) Menciona que este método consiste en realizar una conclusión, a través de razonamientos lógicos partiendo de teorías a punto en particular. En resumen, este método se desarrolla partiendo de un enfoque genérico a un caso en particular. Del mismo modo, Gómez, (2012) opina que, este método opera de lo general a lo particular. En síntesis, podemos decir que es una manera de exponer la realidad partiendo de hipótesis generales a casos particulares. El objetivo de este método consiste en conseguir conclusiones a partir de premisas		

Método de investigación- **INDUCTIVO**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010)	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además, de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica, “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales; o, también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior.” En este contexto, se mencionan dos formas de inducción: · Inducción completa. · Inducción incompleta. (Gómez, 2012)	
Parafraseo	El método inductivo se enfoca en observaciones y sucesos particulares para poder realizar conclusiones generales, es decir parte de algo común para llegar a conclusiones y teorías generales.	Opina que el método inductivo son estrategias de razonamientos enfocados en la lógica, que parte de algo particular para que de esta manera lleguen a resultados y conclusiones generales mediante observaciones.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Gómez, 2012)	
Redacción final	En su libro, Bernal (2010) menciona que el método inductivo se enfoca en observaciones y sucesos particulares para poder realizar conclusiones generales, es decir parte de algo común para llegar a conclusiones y teorías generales. por su parte, Gómez (2012) opina que el método inductivo son estrategias de razonamientos enfocados en la lógica, que parte de algo particular para que de esta manera lleguen a resultados y conclusiones generales mediante observaciones.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Sub categoría	Indicador	Ítem
SC1 Cuentas por cobrar	I1 Rotación de cuentas por cobrar	
	I2 Políticas de cobranza	
	I3 Periodo de crédito	
SC2 Indicadores financieros	I4 Razón corriente	
	I5 Prueba absoluta	
	I6 Capital de trabajo	
SC3 Cuentas por pagar	I7 Rotación de cuentas por pagar	
	I8 Capacidad de endeudamiento	
	I9 Políticas de pago	

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	10 trabajadores del área de producción del turno noche
Lugar, espacio y tiempo	Área administrativa de la empresa
Muestra	9
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 10 trabajadores del área administrativa de la empresa

Técnica de recopilación de datos-ENCUESTA			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. Es importante señalar, que esta técnica estuvo dirigida hacia los directivos-gerentes de agencias de viajes a nivel nacional, repartidas de acuerdo a la muestra.	una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características	Cita 3
Parfraseo	La encuesta es una herramienta que se aplica dentro de una investigación con la finalidad de recolectar información de las personas que están involucrados en una investigación, para que de esta manera se pueda responder los problemas existentes de un determinado tema.	La encuesta es una técnica que permite obtener datos sobre un tema en específico de una población, la importancia de esta técnica está en que ayuda a investigador conocer las causas por las cuales se genera el problema estudiado.	Parfraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Tamayo, 2008)	(García, 1992)	
Redacción final	Para, Tamayo (2008) la encuesta es una herramienta que se aplica dentro de una investigación con la finalidad de recolectar información de las personas que están involucrados en una investigación, para que de esta manera se pueda responder los problemas existentes de un determinado tema. Asimismo, García (1992) La encuesta es una técnica que permite obtener datos sobre un tema en específico de una población, la importancia de esta técnica está en que ayuda a investigador conocer las causas por las cuales se genera el problema estudiado.		

Instrumento de recopilación de datos-CUESTIONARIO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	señala que el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.	El cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas.	Cita 3
Parfraseo	Menciona que el cuestionario con un conjunto de preguntas acerca de un tema en la cual se encuentra las respectivas repuestas los cuales permitirá al investigador obtener información valiosa para su estudio.	Es una herramienta que contiene una serie de preguntas abiertas o cerradas, con la finalidad de recolectar información de los entrevistados. Para que de esta manera llegar a resultados reales.	Parfraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Tamayo, 2008)	(López & Roldán, 2015)	
Redacción final	El cuestionario Es una herramienta que contiene una serie de preguntas abiertas o cerradas, con la finalidad de recolectar información de los entrevistados. Para que de esta manera llegar a resultados reales. López y Roldán (2015), por su parte, Tamayo (2008) Menciona que el cuestionario con un conjunto de preguntas acerca de un tema en la cual se encuentra las respectivas repuestas los cuales permitirá al investigador obtener información valiosa para su estudio.		

Método de análisis de datos-- Estadística descriptiva

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La estadística es una ciencia necesaria y útil en toda carrera profesional, ya que las técnicas y procedimientos estadísticos son aplicables a características de diferente naturaleza, como, por ejemplo: la ocurrencia de fallas en un dispositivo, las ventas diarias de una empresa, entre otras. Los datos estadísticos se caracterizan por ser aleatorios, ya que el dato es inesperado y casual; inciertos, es decir, no se tiene conocimiento del valor que puede tener; y variables, no constantes. Para la comprensión de los datos estadísticos se debe partir por la organización, presentación y resumen de los mencionados datos	es la de proporcionar un conjunto de normas que permite elaborar las tablas numéricas adecuadas para cuantificar un determinado fenómeno. Dicho fenómeno está formado por un conjunto de personas o cosas que llamamos población. Las personas o cosas que integran una población se denominan elementos o unidades estadísticas.	
Parfraseo	Es una metodología usada para la recolección, organización y obtención de datos; dado a que este presenta una variabilidad frente a estos datos, la organización más idónea es mediante gráficos, tablas de frecuencias o porcentajes. La estadística descriptiva comprende varias formas de describir una información de una población, y esto ocurre cuando la selección de la muestra puede representarse mediante su forma y su posición. Observamos también debido a la variabilidad que posee, este posee dos tipos de estudios que son los cualitativo y cuantitativos	para la utilizar de este método, es necesario poseer de normas para que al momento de elaborar tablas numéricas no tenga ningún error y sea apropiado para la cuantificación de un dato en específico. Debido a sus variables dentro de un elemento estudiado, este presenta a las discretas y continuas que se diferencian en función al número de valores que pueden tomar. Por otro lado, también se ve la las variables temporales o atemporales que abarcan en el tiempo estimado que puedan llevarse a cabo. Por ello, se concluye que la descripción de datos es primordial ya que nos ayudan a tener unos resultados idóneos y verídicas	
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Millones, Barreno, Vásquez, & Castillo, 2017)	(Rey & María, 2007)	
Redacción final	Según, Millones et al., (2017) la estadística descriptiva es una metodología usada para la recolección, organización y obtención de datos; dado a que este presenta una variabilidad frente a estos datos, la organización más idónea es mediante gráficos, tablas de frecuencias o porcentajes. La estadística descriptiva comprende varias formas de describir una información de una población, y esto ocurre cuando la selección de la muestra puede representarse mediante su forma y su posición. Observamos también debido a la variabilidad que posee, este posee dos tipos de estudios que son los cualitativo y cuantitativos. Por su parte, Rey y María, (2007) mencionan que, para la utilizar de este método, es necesario poseer de normas para que al momento de elaborar tablas numéricas no tenga ningún error y sea apropiado para la cuantificación de un dato en específico. Debido a sus variables dentro de un elemento estudiado, este presenta a las discretas y continuas que se diferencian en función al número de valores que pueden tomar. Por otro lado, también se ve la las variables temporales o atemporales que abarcan en el tiempo estimado que puedan llevarse a cabo. Por ello, se concluye que la descripción de datos es primordial ya que nos ayudan a tener unos resultados idóneos y verídicas.		

CUALITATIVO

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa Big Medical Plus SRL
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área cobranza, contable y administrativa

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	M	M	M	F
Edad	65	35	41	38
Profesión	Gerente	administrador	contador	Jefe de cobranzas
Rol (función)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza cotizaciones 2. Gestiona las ventas 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza facturas 2. Paga de trabajadores 3. pago a proveedores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de los estados Financieros. 2 pago de tributos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargada de cobranzas 2. Encargada de ventas 3.
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	La empresa inicia sus actividades en el 20001, la empresa se dedica a la venta de materiales médicos, sus principales clientes son entidades del estado			

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>La entrevista es una técnica de recogida de información, y por tanto de evaluación; pero también es mucho más que eso. Su versatilidad y flexibilidad permiten moldear una entrevista para cada finalidad y adaptarla incluso a las necesidades del entrevistado y al estilo personal del entrevistador, lo que le confiere gran ventaja respecto al resto de las técnicas de evaluación psicológica. Los objetivos del presente capítulo son la descripción y estudio de</p>	<p>aplica un cuestionario se comentaron algunos aspectos de las entrevistas. No obstante, la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta esta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)</p>	<p>Indica que existe diferentes tipos de entrevistas cuya variedad estaría entre dos extremos: por un lado, una entrevista completamente controlada en la que el entrevistador sigue un conjunto de preguntas definidas rígidamente para todos los sujetos; y, por otro lado, una entrevista extremadamente libre en la que el entrevistador pregunta únicamente las cuestiones más generales, siendo determinada la secuencia de preguntas sobre todo por las respuestas del sujeto. (Valles, 2002)</p>
Parfraseo	<p>nos indican que la entrevista es un método que nos permite acopiar información, ya que, debido a su versatilidad y flexibilidad, nos permiten tener una comunicación fructífera, obteniendo así, los propósitos establecidos de parte del entrevistador, por ello, la entrevista es considerado como una situación asimétrica debido a su aspecto de interacción. Por otro lado, aunque la entrevista muestre una fachada llena de simplicidad, este, por el contrario, es una de las técnicas más complejas y de enrevesado manejo.</p>	<p>Define como una reunión para poder intercambiar ideas con la finalidad de recabar información de la problemática, con la ayuda del entrevistado se podrá conocer más a fondo el problema estudiado y de esta manera buscar estrategias que ayuden a mejorar.</p>	<p>la entrevista es interrelación que existe entre uno o dos individuos que intercambian ideas acerca de un tema en específico, en el cual en entrevistado da su punto de vista sobre el problema planteado</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Barrasa, Belloch, Carrasco, & Carrió, 2012)	(Fernández & Hernández, 2010)	(Valles, 2002)
Redacción final	<p>Barrasa et al., (2012) nos indican que la entrevista es un método que nos permite acopiar información, ya que, debido a su versatilidad y flexibilidad, nos permiten tener una comunicación fructífera, obteniendo así, los propósitos establecidos de parte del entrevistador, por ello, la entrevista es considerado como una situación asimétrica debido a su aspecto de interacción. Por otro lado, aunque la entrevista muestre una fachada llena de simplicidad, este, por el contrario, es una de las técnicas más complejas y de enrevesado manejo. También, Fernández y Hernández (2010) Define como una reunión para poder intercambiar ideas con la finalidad de recabar información de la problemática, con la ayuda del entrevistado se podrá conocer más a fondo el problema estudiado y de esta manera buscar estrategias que ayuden a mejorar. Por último, Valles (2002) menciona que la entrevista es interrelación que existe entre uno o dos individuos que intercambian ideas acerca de un tema en específico, en el cual en entrevistado da su punto de vista sobre el problema planteado.</p>		

Técnica de recopilación de datos 2 – **Análisis Documental (contabilidad)**

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Con el transcurrir del tiempo, el proceso de análisis documental ha evolucionado partiendo del uso de esquemas de trabajos básicos y rudimentarios hasta el perfeccionamiento de técnicas y la incorporación de una visión más interdisciplinaria. (Peña Vera y Pirela Morillo,2007)	El análisis documental es un método que busca descubrir la significación de un mensaje, ya sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, un texto escolar, un decreto ministerial. Más concretamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de las mejores maneras el sentido.	Cita 3
Parafraseo	El análisis documental consiste en la selección de ideas relevantes, que permitan interpretar la problemática de la información obtenida, de esta manera buscar solución adecuada. La finalidad de esta técnica es la descripción y representación de documentos de manera unificada y sistemática	Manifiesta que este método son conjunto operaciones, enfocadas representar una información de manera diferente, pero manteniendo su versión original. En conclusión, son procesos que están sometidos a la transformación, donde una información original convierte en otro documento secundario de más fácil acceso y difusión	Parafraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Peña & Morillo, 2007)	(Carhuancho, Nolzco, & Sicheri, 2019)	
Redacción final	el análisis documental consiste en la selección de ideas relevantes, que permitan interpretar la problemática de la información obtenida, de esta manera buscar solución adecuada. La finalidad de esta técnica es la descripción y representación de documentos de manera unificada y sistemática. Peña & Morillo (2007) asimismo, Carhuancho et al., (2019) Manifiestan que este método son conjunto operaciones, enfocadas representar una información de manera diferente, pero manteniendo su versión original. En conclusión, son procesos que están sometidos a la transformación, donde una información original convierte en otro documento secundario de más fácil acceso y difusión		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Acevedo & López (2004) indica que la importancia de la guía de entrevista es de recordarle cuáles son las áreas principales que debe tocar con su indagación, la secuencia que llevara la conversación, y también que tipo de preguntas plantear. De esta forma, sabrá cómo movilizar la conversación y evitará que esta, más que una entrevista, parezca un interrogatorio	La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se debe hacer preguntas sobre ciertos temas, requieren que previamente el investigador concrete la fecha, hora y lugar para aplicar la guía de entrevista, sin embargo, en el desarrollo el investigador puede realizar una repregunta para obtener mayor información, no obstante, se debe de tener cuidado, porque el diálogo podría orientarse hacia otro tema y ello invalidaría la información obtenida (Taylor & Bogdán, 2012).	Cita 3
Parfraseo	exponen que la trascendencia de la guía de entrevista, se basa en tener en cuenta las áreas principales que implican dentro de una investigación, por ello, debemos considerar el orden y tipo de la conversación y de preguntas a exponer respectivamente. Por lo expuesto, esto nos ayuda a que la entrevista mantenga una pauta establecida que, viendo desde el punto del entrevistado, este genere confianza.	La guía de entrevista es una herramienta en el cual se encuentran las interrogantes para el entrevistado, ello ayuda a la recolección de información clave para brindar solución al problema estudiado	Parfraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Acevedo & López, 2004)	(Taylor & Bogdan, 2012)	
Redacción final	también, Acevedo & López (2004) exponen que la trascendencia de la guía de entrevista, se basa en tener en cuenta las áreas principales que implican dentro de una investigación, por ello, debemos considerar el orden y tipo de la conversación y de preguntas a exponer respectivamente. Por lo expuesto, esto nos ayuda a que la entrevista mantenga una pauta establecida que, viendo desde el punto del entrevistado, este genere confianza. asimismo, Taylor & Bogdan (2012) la guía de entrevista es una herramienta en el cual se encuentran las interrogantes para el entrevistado, ello ayuda a la recolección de información clave para brindar solución al problema estudiado		

Instrumento de recopilación de datos 2 – Guía documental (contabilidad)

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es una técnica que permite rastrear, ubicar, clasificar, recuperar, seleccionar y consultar las fuentes y documentos que se van a utilizar como materia para llevar a cabo una investigación	Una guía documental permite conocer la importancia de la documentación en todo proceso investigador, ofrece además, un panorama transcultural, histórico y bibliográfico del tema objeto de estudio; permite una amplia visión de la realidad en cuanto a áreas de investigación, autores más relevantes, métodos de análisis,	Cita 3
Parfraseo	Es una herramienta de recolección de datos, como guías de revisión documental es aquella técnica que permite hallarse y clasificar los documentos que serán utilizados para la investigación.	La guía documental nos permite entender la importancia que tienen los documentos en una investigación, ya que ello nos ayuda ver un panorama diferente y amplia de la realidad del estudio. La finalidad de una guía documental consiste en tener definido y delimitado el área a investigar asimismo conocer que documentos aportaran al estudio.	Parfraseo 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Rodríguez, Martínez, & Martínez, 2014)	(Hernández M. , 2020)	
Redacción final	Según, Rodríguez et al., (2014) Es una herramienta de recolección de datos, como guías de revisión documental es aquella técnica que permite hallarse y clasificar los documentos que serán utilizados para la investigación. Además, Hernández (2020) opina que La guía documental nos permite entender la importancia que tienen los documentos en una investigación, ya que ello nos ayuda ver un panorama diferente y amplia de la realidad del estudio. La finalidad de una guía documental consiste en tener definido y delimitado el área a investigar asimismo conocer que documentos aportaran al estudio		

Procedimiento	
Paso 1:	Se construye la guía de entrevista y se solicita los estados financieros de los periodos para su respectivo análisis
Paso 2:	Se realizó la entrevista a las unidades informantes a las 4 unidades informantes de área administrativa
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en documentos Word en formato RTF para cargarlo en el Atlas. Ti
Paso 4:	Se construyen redes con las subcategorías e indicadores
Paso 5:	Se efectuó la triangulación de datos por medio del Atlas. Ti mediante el uso las redes de categorías

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Okuda & Gómez (2005) indica que la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos). Al hacer esto, se cree que las debilidades de cada estrategia en particular no se superponen con las de las otras y que en cambio sus fortalezas sí se suman.	quien la define como la aplicación y combinación de varias metodologías de la investigación en el estudio de un mismo fenómeno. También es entendida como una técnica de confrontación y herramienta de comparación de diferentes tipos de análisis de datos (triangulación analítica) con un mismo objetivo puede contribuir a validar un estudio de encuesta y potenciar las conclusiones que de él se deriva
Parafraseo	La triangulación es la combinación de diferentes datos que se obtuvieron en las entrevistas ya sean cualitativas o cuantitativas que ayuda a direccionar la problemática. Este método permite al investigador tener una óptima precisión en la observación dando valor a los resultados	Opina que, la triangulación es la unificación de diferentes métodos y datos, también facilita con la validación y representación de datos mediante la intersección de más de dos fuentes usando una variedad de métodos. La finalidad es la comparación de varios datos para un mismo problema para evaluar con amplitud, diversidad y objetividad el problema
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Okuda & Gómez, 2005)	(Aguilar & Barroso, 2015)
Redacción final	Para, Okuda & Gómez (2005) la triangulación es la combinación de diferentes datos que se obtuvieron en las entrevistas ya sean cualitativas o cuantitativas que ayuda a direccionar la problemática. Este método permite al investigador tener una óptima precisión en la observación dando valor a los resultados. Asimismo, Aguilar & Barroso (2015) opina que, la triangulación es la unificación de diferentes métodos y datos, también facilita con la validación y representación de datos mediante la intersección de más de dos fuentes usando una variedad de métodos. La finalidad es la comparación de varios datos para un mismo problema para evaluar con amplitud, diversidad y objetividad el problema.	

Aspectos éticos

APA	Se empleará el estilo APA, para la redacción de los trabajos de la investigación.
Muestra	Se empleará las unidades informantes (gerente general, administrador, jefe de cobranzas, contador)
Data	Se utilizará los resultados de la entrevista y los estados financieros

