

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**



TESIS:

**“LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU
INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA
FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. PORRAS ROJAS, BERTHA VICTORIA

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

DRA. OLIVARES ZEGARRA, SOLEDAD

LIMA - PERÚ

2020



DEDICATORIA

Por el esfuerzo, dedicación, paciencia, confianza y por todo lo que me ha dado a lo largo de mi vida dedico este trabajo de tesis profesional a mi mamá que gracias a su apoyo incondicional me ha ayudado a cumplir uno de mis sueños de ser una buena contadora pública.



AGRADECIMIENTOS

A mis profesores de tesis y a la Dra. Olivares mi asesora, porque el estudio nunca lo considere como una obligación sino como una oportunidad para cumplir con mi meta; gracias a mi esposo, a mi familia y a todos mis amigos que estuvieron a mi lado y me brindaron su ayuda.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	16
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	19
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.1. Descripción del problema.....	19
1.2. Formulación del problema de investigación.....	21
1.2.1 Problema General.....	21
1.2.2 Problemas Específicos.....	21
1.3. Objetivos de la investigación:.....	21
1.3.1 Objetivo General.....	21
1.3.2 Objetivos Específicos.....	21
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	22
1.4.1 Justificación de la Investigación.....	22

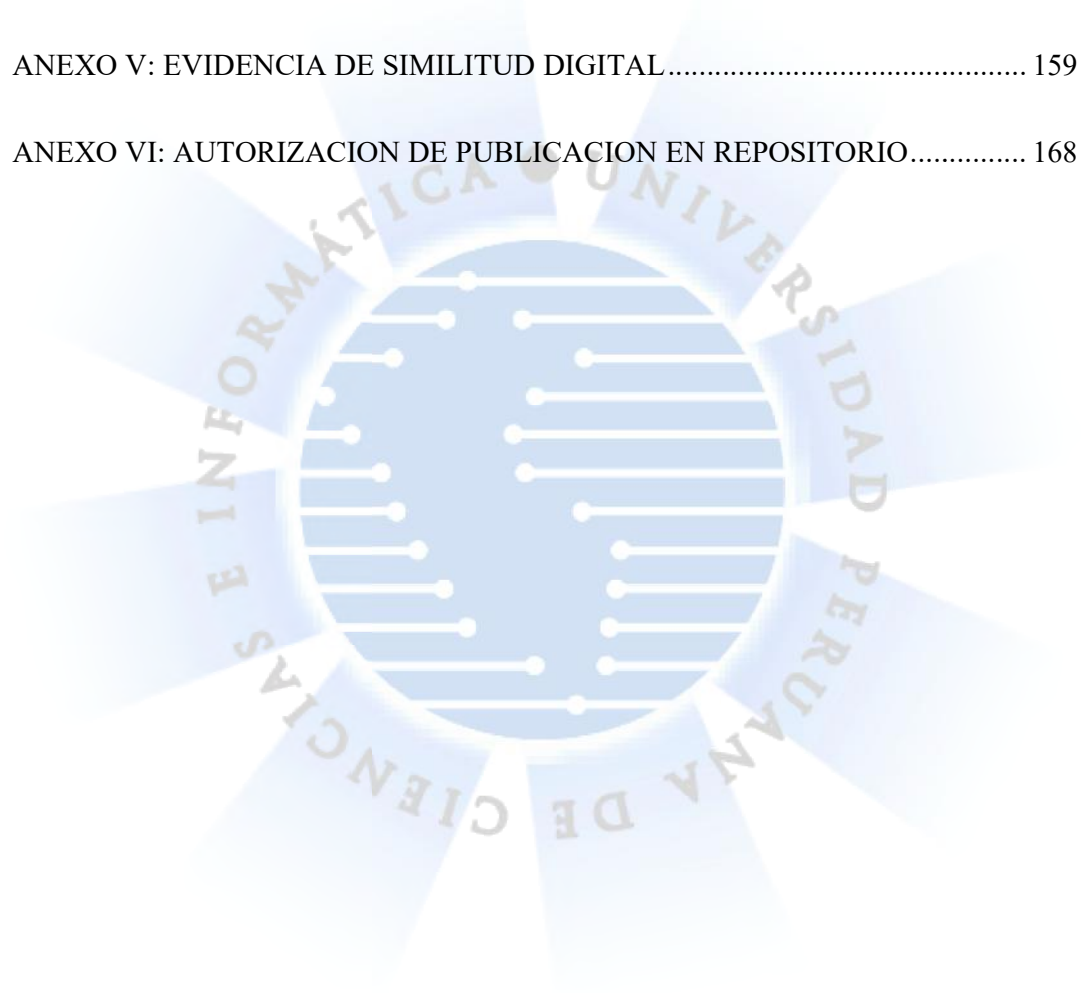
1.4.2	Importancia de la Investigación	23
1.5.	Limitaciones de estudio.....	23
CAPÍTULO II.....		24
MARCO TEÓRICO.....		24
2.1	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1	A nivel internacional	24
2.1.2.	A nivel nacional	27
2.2	Bases teóricas.....	32
2.2.1	Los procesos de créditos y cobranzas	32
2.2.2	Las políticas de crédito.....	33
2.2.3	Las políticas de cobranza.....	35
2.2.4	Las ventas	37
2.2.5	La morosidad en los clientes.....	41
2.2.6	La situación económica financiera.....	42
2.2.7	La rentabilidad	57
2.2.8	El endeudamiento.....	59
2.2.9	La liquidez	63
2.3	Empresa	66
2.3.1	Reseña histórica	66

2.3.2 Constitución Legal	67
2.3.3 Aspectos administrativos.....	70
2.3.4 Caso práctico.....	74
2.3.5 Propuesta de estudio.....	89
2.4 Definiciones conceptuales	90
2.4.1 Procesos.....	90
2.4.2 Crédito.....	90
2.4.3 Cobranzas	90
2.4.4 Políticas	90
2.4.5 Ventas.....	90
2.4.6 Morosidad.....	91
2.4.7 Situación económica	91
2.4.8 Situación financiera.....	91
2.4.9 Rentabilidad.....	91
2.4.10 Liquidez.....	91
2.4.11 Endeudamiento	91
2.5 Formulación de Hipótesis.....	92
2.5.1 Hipótesis general.....	92
2.5.2 Hipótesis específicas	92

2.5	Variables de la Investigación.....	92
2.6	Matriz de Consistencia	93
CAPÍTULO III		94
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		94
3.1	Diseño Metodológico	94
3.1.1	Enfoque.....	94
3.1.2	Tipo	94
3.1.3	Nivel.....	94
3.1.4	Diseño.....	94
3.2	Población, unidad de análisis y muestra.....	95
3.2.1	Población	95
3.2.2	Muestra.....	95
3.3	Matriz de Conceptualización y Operacionalización de variables e indicadores.....	96
3.4	Participantes: Criterios de Inclusión y de exclusión	98
3.4.1	Criterios de Inclusión y de exclusión de la muestra.....	98
3.5	Instrumentos de Investigación	98
3.5.1	Validación de los instrumentos.....	99
3.5.2	Confiabilidad de los instrumentos.....	99
3.6	Procedimientos.....	102

3.7 Aspectos Éticos	102
CAPÍTULO IV	103
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	103
4.1 Presentación de los resultados.....	103
4.1.1 Presentación de resultados.....	103
4.1.2 Indicadores comunes de las variables vs Actores	134
4.2 Contrastación de Hipótesis	136
4.2.1 Hipótesis general.....	136
4.2.2 Contraste de la Hipótesis específica 1.....	137
4.2.3 Contraste de la Hipótesis específica 2.....	138
4.2.4 Contraste de la Hipótesis específica 3.....	139
4.2.5 Contraste de la Hipótesis específica 4.....	140
4.3 Discusión:	141
CAPÍTULO V	143
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	143
5.1. Conclusiones.....	143
5.2. Recomendaciones.....	144
REFERENCIAS	146
ANEXOS.....	149

ANEXO I: PROPUESTA DE ESTUDIO	149
ANEXO II: FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO	151
ANEXO III: CUESTIONARIO.....	154
ANEXO IV: GUÍA DE ENTREVISTA	157
ANEXO V: EVIDENCIA DE SIMILITUD DIGITAL.....	159
ANEXO VI: AUTORIZACION DE PUBLICACION EN REPOSITORIO.....	168

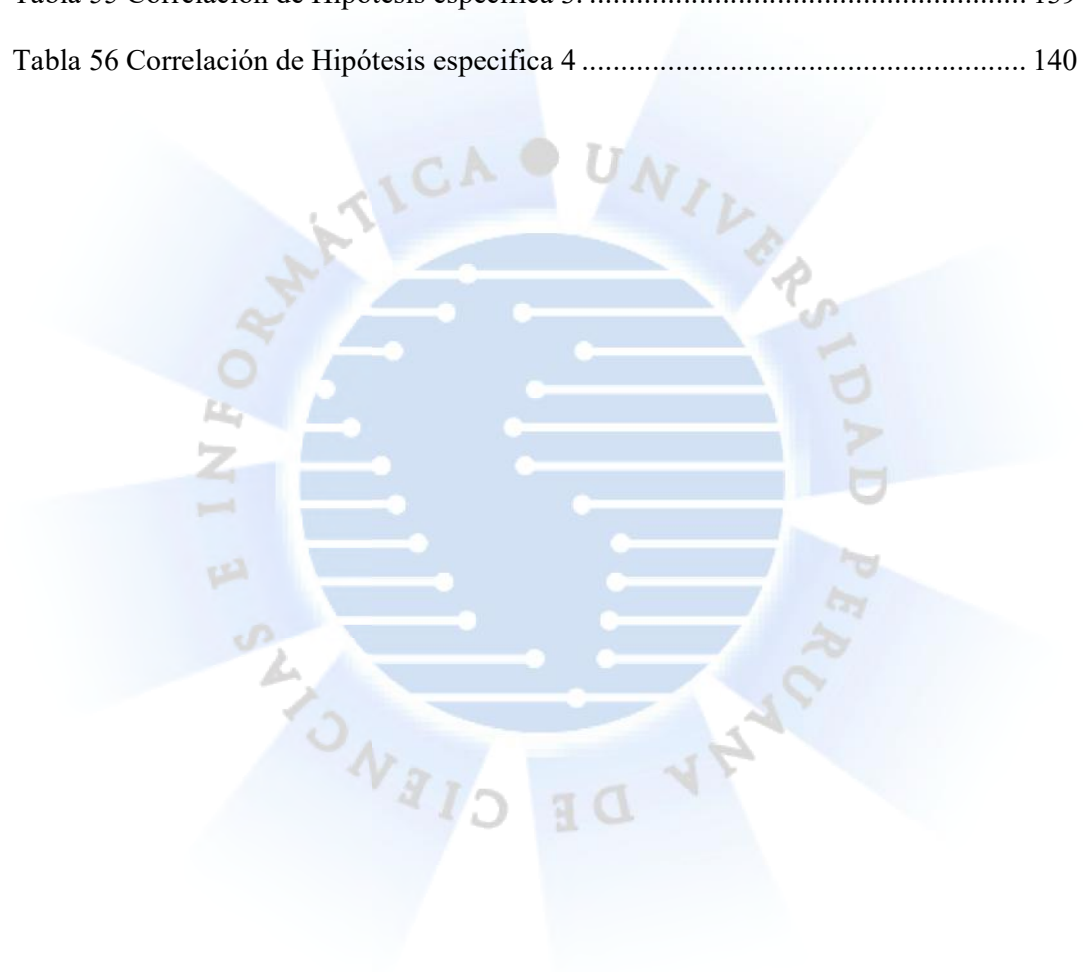


ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Balance General comparativo y análisis horizontal.	78
Tabla 2 Balance General comparativo y análisis vertical.	79
Tabla 3 Estado de resultados comparativo y análisis horizontal.	80
Tabla 4 Estado de resultados comparativo y análisis horizontal.	80
Tabla 5 Estados Financieros: Ratios financieros 2017 I.....	81
Tabla 6 Estados Financieros: Ratios financieros 2017 II.....	82
Tabla 7 Índices de Liquidez y Rentabilidad financiera 2017.....	83
Tabla 8 Índice de Solvencia y Gestión financiera 2017.....	84
Tabla 9 Estados Financieros: Ratios financieros 2018 I.....	85
Tabla 10 Estados Financieros: Ratios financieros 2018 II.....	86
Tabla 11 Índice de Liquidez y Rentabilidad financiera 2018	87
Tabla 12 Índice de Solvencia y Gestión Financiera 2018.....	88
Tabla 13 Variables de la investigación	92
Tabla 14 Matriz de consistencia	93
Tabla 15 Población del Centro médico.....	95
Tabla 16 Matriz de conceptualización y operacionalización de variables e indicadores	96
Tabla 17 Matriz de conceptualización y operacionalización de variables e indicadores	97
Tabla 18 Estadística de fiabilidad de Crombach.	100
Tabla 19 1er indicador de las políticas de crédito I.	103
Tabla 20 1er indicador de las políticas de crédito II.....	104
Tabla 21 1er indicador de las políticas de crédito III.....	105
Tabla 22 1er indicador de las políticas de crédito IV.	106
Tabla 23 1er indicador de las políticas de crédito V.....	107
Tabla 24 2do indicador de las políticas de cobranzas I.....	108

Tabla 25 2do indicador de las políticas de cobranzas II.	109
Tabla 26 2do indicador de las políticas de cobranzas III.	110
Tabla 27 2do indicador de las políticas de cobranzas IV.	111
Tabla 28 3er indicador de las ventas I.	112
Tabla 29 3er indicador de las ventas II.	113
Tabla 30 3er indicador de las ventas III.	114
Tabla 31 3er indicador de las ventas IV.	115
Tabla 32 4to indicador de la morosidad en los clientes I.	116
Tabla 33 4to indicador de la morosidad en los clientes II.	117
Tabla 34 4to indicador de la morosidad en los clientes III.	118
Tabla 35 4to indicador de la morosidad en los clientes IV.	119
Tabla 36 1er indicador de la rentabilidad I.	120
Tabla 37 1er indicador de la rentabilidad II.	121
Tabla 38 1er indicador de la rentabilidad III.	122
Tabla 39 1er indicador de la rentabilidad IV.	123
Tabla 40 1er indicador de la rentabilidad V.	124
Tabla 41 2do indicador de la liquidez I.	125
Tabla 42 2do indicador de la liquidez II.	126
Tabla 43 2do indicador de la liquidez III.	127
Tabla 44 2do indicador de la liquidez IV.	128
Tabla 45 3er indicador de endeudamiento I.	129
Tabla 46 3er indicador de endeudamiento II.	130
Tabla 47 3er indicador de endeudamiento III.	131
Tabla 48 3er indicador de endeudamiento IV.	132
Tabla 49 3er indicador de endeudamiento V.	133

Tabla 50 Indicadores comunes de las variables vs Actores.	134
Tabla 51 Indicadores comunes de las variables vs Actores.	135
Tabla 52 Correlación de Hipótesis general	136
Tabla 53 Correlación de Hipótesis específica 1.	137
Tabla 54 Correlación de Hipótesis específica 2.	138
Tabla 55 Correlación de Hipótesis específica 3.	139
Tabla 56 Correlación de Hipótesis específica 4	140



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Constitución legal – Testimonio.....	67
Figura 2 Constitución legal – Boleta de registro.	68
Figura 3 Constitución legal – Boleta de registro con la legalización	69
Figura 4 Análisis de foda.	72
Figura 5 Organigrama del centro médico.....	73
Figura 6 Estado de situación financiera 2017	74
Figura 7 Estado de situación financiera 2018.	75
Figura 8 Estado de resultados 2017.	76
Figura 9 Estado de resultados 2018.	77
Figura 10 1er indicador de las políticas de crédito I.....	103
Figura 11 1er indicador de las políticas de crédito II.....	104
Figura 12 1er indicador de las políticas de crédito III.	105
Figura 13 1er indicador de las políticas de crédito IV.	106
Figura 14 1er indicador de las políticas de crédito V.	107
Figura 15 2do indicador de las políticas de cobranzas I.	108
Figura 16 2do indicador de las políticas de cobranzas II.....	109
Figura 17 2do indicador de las políticas de cobranzas III.....	110
Figura 18 2do indicador de las políticas de cobranzas IV.	111
Figura 19 3er indicador de las ventas I.	112
Figura 20 3er indicador de las ventas II.	113
Figura 21 3er indicador de las ventas III.....	114
Figura 22 3er indicador de las ventas IV.	115
Figura 23 4to indicador de la morosidad en los clientes I.....	116
Figura 24 4to indicador de la morosidad en los clientes II.	117

Figura 25 4to indicador de la morosidad en los clientes III.....	118
Figura 26 4to indicador de la morosidad en los clientes IV.....	119
Figura 27 1er indicador de la rentabilidad I.....	120
Figura 28 1er indicador de la rentabilidad II.....	121
Figura 29 1er indicador de la rentabilidad III.....	122
Figura 30 1er indicador de la rentabilidad IV.....	123
Figura 31 1er indicador de la rentabilidad V.....	124
Figura 32 2do indicador de la liquidez I.....	125
Figura 33 2do indicador de la liquidez II.....	126
Figura 34 2do indicador de la liquidez III.....	127
Figura 35 2do indicador de la liquidez IV.....	128
Figura 36 3er indicador de endeudamiento I.....	129
Figura 37 3er indicador de endeudamiento II.....	130
Figura 38 3er indicador de endeudamiento III.....	131
Figura 39 3er indicador de endeudamiento IV.....	132
Figura 40 3er indicador de endeudamiento V.....	133

RESUMEN

La investigación de este trabajo tiene como objetivo general demostrar y evaluar la influencia de los procesos de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de un centro médico, con la finalidad de poder encontrar posibles deficiencias, en el control de irregularidad en los procesos, debilitando el logro de los objetivos del centro médico. Sin embargo con este estudio se pretende analizar y dar una apreciación en base a los resultados obtenidos para tomar medidas correctivas que ayuden a optimizar y mejorar los procesos. El tipo de investigación es aplicada con un enfoque cuantitativo.

La investigación de este trabajo se desarrolló bajo un diseño no experimental y de corte transversal en un nivel descriptivo y explicativo. Se tomó como muestra los estados financieros del año 2017 y 2018. El instrumento aplicado fue la encuesta la cual permitió conocer el estado situacional actual del centro médico, para la validez del instrumento utilizado en esta investigación se contó con la revisión de 03 expertos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática y se solicitó la aprobación de los 03 asesores de la investigación para su aplicación definitiva.

En conclusión, los procesos de créditos y cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico.

Palabras claves: créditos, cobranzas y situación económica financiera.

ABSTRACT

The investigation of this work has as a general objective to demonstrate and evaluate the influence of credit and collection processes in the financial economic situation of a medical center, in order to find possible deficiencies, in the control of irregularities in the processes, weakening the achievement of the objectives of the medical center. However, this study aims to analyze and give an assessment based on the results obtained to take corrective measures that help optimize and improve processes. The type of research is applied with a quantitative approach.

The investigation of this work was developed under a non-experimental design and of cross-sectional design at a descriptive and explanatory level. The financial statements for the year 2017 and 2018 were taken as a sample. The instrument applied was the survey which allowed to know the current status of the medical center, for the validity of the instrument used in this investigation, there was a review of 03 experts from the Peruvian University of Science and Informatics and the approval of the 03 research advisors was requested for its definitive application.

In conclusion, the credit and collection processes significantly influence the financial economic situation of a medical center.

Keywords: credits, collections and financial economic situation.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis está enfocada en la situación económica financiera para el mejoramiento y rendimiento en la liquidez de un centro médico, el cual se dedica a la salud ocupacional, chequeos y atenciones ambulatorias el cual cumple con las necesidades del cliente y busca brindar el mejor servicio al público en general. El centro médico lleva todos sus movimientos al día para dar a conocer su situación económica financiera para determinar los problemas que existe en el funcionamiento.

Es fundamental para toda empresa saber acerca de la situación económica financiera porque si existe un desequilibrio financiero puede existir una falta de rentabilidad, liquidez y un endeudamiento y todo esto por no tener políticas establecidas en la empresa.

Este trabajo de investigación destaca la influencia de los procesos de créditos y cobranzas en la rentabilidad, la liquidez y el endeudamiento del centro médico, el cual tiene como objetivo general determinar la medida en qué los procesos de créditos y cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Con los datos obtenidos se podrá observar como las políticas de créditos y cobranzas vuelven más fácil y deductivo la toma de decisiones y se establecerá que es lo que se espera de cada uno de los trabajadores y ellos se den cuenta de que son parte de un mismo equipo. El proporcionar crédito a todos los posibles clientes y excluir a los clientes que resulten en una morosidad evidente nos proporcionará mecanismos flexibles que favorecerá a las cuentas por cobrar sin arriesgar la relación con las ventas.

El centro médico es una empresa que no recupera por completo sus cuentas por cobrar en los plazos previstos el cual se ve expuesto a un riesgo de morosidad que a la larga sería un riesgo incobrable, el cual podría traer consecuencias en la rentabilidad y liquidez, obligando al centro médico a recurrir a otras fuentes de financiamiento, las cuales podrían tener un impacto negativo en su situación económica financiera.

El trabajo de esta investigación se encuentra estructurado por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene la descripción y la formulación de problema del trabajo de investigación, el objetivo general y específicos que se plantean cumplir a través de la

elaboración del trabajo, así como la justificación e importancia y las limitaciones de estudio del trabajo de investigación.

Capítulo II: Nos muestra los antecedentes, las bases teóricas que servirán de guía porque aporta conocimientos, los datos de la empresa en investigación, las definiciones conceptuales, la formulación de hipótesis, las variables de investigación y la matriz de consistencia.

Capítulo III: Comprende el diseño metodológico del trabajo de investigación, la población, la unidad de análisis y la muestra, la matriz de conceptualización y operacionalización de las variables e indicadores, los criterios de inclusión y exclusión, el instrumento de investigación, los procedimientos y los aspectos éticos.

Capítulo IV: Muestra los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento de recolección de datos y la técnica de análisis, la contrastación de hipótesis y la discusión para mostrar la situación actual en la que se encuentra la empresa.

Capítulo V: Y en este último capítulo se muestra las conclusiones del trabajo de investigación y las recomendaciones que se propone dar a conocer que los procesos de créditos y cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El centro médico a investigar es una empresa que tiene como giro principal Actividades de Médicos y Odontólogos y la venta de productos farmacéuticos, médicos y artículos de tocador destinados para uso de pacientes. Fue fundado el 18 de noviembre de 1980 por inversionistas privados con amplia experiencia profesional médica, esta empresa nace con un solo fin el de ofrecer un servicio de atención médica ambulatoria y se encuentra ubicado en el corazón del centro financiero de Lima.

Actualmente la empresa maneja sus ventas al crédito en mayor volumen, debido a que esta empresa presta servicio a compañías aseguradoras y empresas en general con o sin actividades de alto riesgo las cuales se ven obligadas a realizar a sus trabajadores chequeos ocupacionales al inicio laboral las cuales deberán realizar el examen médico al trabajador en un nuevo centro de trabajo según el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo(aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2005-TR) y por normas especiales aplicables a determinados sectores económicos.

El centro médico cuenta con una buena cartera de clientes, pero sus ingresos no se ven reflejados en su situación económica financiera debido a créditos mal otorgados, vencidos y no cancelados en las fechas pactadas. La principal dificultad y motivo de este estudio es que la institución no cuenta con un procedimiento establecido de créditos y cobranzas y tampoco tiene un Contrato de Servicio que avale el financiamiento otorgado a los clientes, es por eso que no se percibe el efecto de los créditos mal otorgados, la morosidad en los pagos y su consecuente dificultad en la cobranza; afecta a la Situación Económica Financiera porque ello conlleva a que no se cumpla con sus obligaciones de pago entre ellas sería el alquiler del local, los pagos a Sunat, AFP, EsSalud y pagos a terceros como los proveedores y trabajadores.

Su actividad de crédito y cobranzas siempre fue una actividad alterna a su gestión comercial, solo le toman importancia cuando la empresa va bajando su liquidez y cuando se tiene que cumplir con las obligaciones como empresa, al incrementar las

ventas es importante considerar y conocer los procesos de créditos y cobranzas con la finalidad de asegurar la pronta recuperación de su inversión ya que la empresa se hace cargo de pagar a sus médicos y proveedores para luego cobrar.

El limitado conocimiento del diagnóstico y auditoría en la otorgación de crédito y cobranzas hace complicado los resultados eficientes y acordes a la realidad ya que debido a las dificultades que se presentan en las diversas áreas estas se detallan a continuación:

El área de Ventas o Comercial está constituido por dos colaboradoras las cuales se encargan de las ventas con visitas a las empresas y ventas por teléfono donde ofrecen los chequeos ocupacionales. También se encargan de brindar los créditos a los clientes donde se evalúa con el Gerente General el formato de solicitud de crédito donde se pide la Razón Social, RUC, el giro de negocio, la persona contacto de Facturación y cobranzas, los días de crédito y el tipo de Facturación que desean firmada por el Representante Legal de su empresa con los documentos de Ficha RUC, los 3 últimos PDTs, Declaración Jurada Anual, Vigencia de Poderes y Banco con el que trabajan. Pero como en el área existe poco personal no se puede captar más clientes y mucho menos ofrecer nuestros servicios a terceros.

El área de Facturación está conformada por tres trabajadores, los cuales se encargan de solicitar las Órdenes de compra y realizar la Facturación de las ventas, notas de crédito a las compañías aseguradoras y empresa en general. Pero en el área por más que la Facturación sea electrónica las empresas requieren la factura física y por falta de personal esta Facturación no es entregada en la fecha emitida sino que en varias ocasiones tardan en entregarlas o incluso se les extravía o es entregada después de los 30 días de emisión ocasionando que los clientes en muchas ocasiones toman como excusa este atraso para decir que nunca les llegó la factura o que aún no cumplen el plazo de crédito establecido o que el personal encargado ya no trabaja.

El área de Cobranzas está formada por una colaboradora la cual se encarga de gestionar los cobros de ventas al crédito, las cuales se otorgan a 30 y 45 días. La cobranza se realiza mediante llamadas telefónicas, cartas y correos electrónicos a los clientes. En algunas ocasiones se deja de lado la gestión ya que el personal no se abastece para realizar esta función porque también se encarga de los giros de cheques

para todo lo requerido, las cancelaciones de las facturas cobradas, el reemplazo del área de tesorería cuando el personal está de vacaciones. Los datos mal llenados en los solicitados de crédito afectan significativamente porque no se ubica rápidamente los contactos porque los datos son erróneos o ya no laboran en la empresa y cuando los clientes son empresas estatales el acceso es totalmente restringido y solo se basan en el presupuesto anual. Por ende, no se realiza los seguimientos de cobranzas eficientemente y no informan en su debido momento al cliente la deuda que tienen con la empresa.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1 Problema General

¿En qué medida los procesos de créditos y cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿En qué medida las políticas de créditos influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018?
2. ¿En qué medida las políticas de cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018?
3. ¿En qué medida las ventas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018?
4. ¿En qué medida la morosidad en los clientes influye en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación:

1.3.1 Objetivo General

Determinar en qué medida los procesos de créditos y cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar en qué medida las políticas de créditos influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.
2. Determinar en qué medida las políticas de cobranzas influyen en la situación

económica financiera de un centro médico, año 2018.

3. Determinar en qué medida las ventas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.
4. Determinar en qué medida la morosidad en los clientes influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

1.4. Justificación e importancia de la Investigación

1.4.1 Justificación de la Investigación

A **nivel teórico** las teorías revisadas para esta investigación explican que el crédito y la cobranza enfatizan su importancia en la economía, las finanzas, la contabilidad y los costos. Donde nos hacen ver que una buena estructura organizacional de esta área no garantizará los resultados del nivel de rendimiento, pero la estructura mal diseñada puede ser garantía de fracaso.

(Morales & Morales 2014) El crédito es y seguirá siendo una pieza fundamental en el ir y venir de la actividad económica, el que no fía no vende, el que abona quiere pagar, debo no niego, pago no sé cuándo.

A **nivel metodológico** en la presente investigación sobre los procesos de créditos y cobranzas y su influencia en la situación económica financiera de un centro médico, se justifica porque es una investigación de diseño no experimental de corte transversal con una encuesta que se usó por única vez con 31 preguntas a una muestra de 20 personas para contrastar si existe relación entre las variables dependientes y las variables independientes.

A **nivel práctico social** este trabajo pretende tener una buena gestión en créditos y cobranzas, estableciendo y respetando políticas e implementando paso a paso la gestión para que de esta manera se estandaricen los procesos de créditos y cobranzas que unifiquen las operaciones para que los clientes puedan acceder con mayor facilidad a un crédito en nuestros servicios. Con ello se logrará reducir los tiempos en los procesos de créditos y cobranzas, disminuyendo también la cartera morosa y evadiendo los clientes incobrables, lo cual resultará mayor rentabilidad, liquidez y dinero circulante al centro médico y poder reducir el endeudamiento con terceros e inversiones

que desea alcanzar, orientando al centro médico a la mejora de su situación económica financiera a corto y largo plazo.

1.4.2 Importancia de la Investigación

El motivo de la investigación es contribuir para que el centro médico pueda reducir la morosidad en los clientes y recuperar la cobranza dudosa y las ventas puedan ser mayores, captando a nuevas empresas, brindando una correcta línea de crédito y establecer un compromiso para evitar la morosidad en los clientes. Ya que esta situación afecta la liquidez del centro médico dificultando el correcto funcionamiento de sus actividades, siendo esto una de las principales causas de quiebra o cierre de las empresas; con ello contribuir al desarrollo económico y financiero en cuanto a la recuperación de los créditos otorgados a sus clientes.

Se considera importante esta investigación puesto que la gestión de los procesos de créditos y cobranzas es un punto clave para atender con eficiencia y se vea reflejada en la situación económica financiera del centro médico. Con el rediseño de la cartera de cobranzas se estandarizarán los procesos, generando una muy buena ventaja competitiva para el centro médico, de la misma que se tendrá beneficios como la disponibilidad de liquidez para un capital de trabajo, mejora de los servicios y reducción de los costos financieros.

1.5. Limitaciones de estudio

La limitación en esta investigación es la dificultad de acceso a la información por su alto nivel de confidencialidad, debido a que no es posible la publicación de la razón social del centro médico, ni de los nombres de las personas encuestadas y entrevistadas que han participado en la investigación. Así mismo la investigación tiene como limitante el tiempo en el cual se desarrolla solo 03 meses aproximadamente todo el proceso de investigación.

Una limitación significativa es que la empresa no autoriza se coloque su nombre y razón social en el presente estudio por considerar que puede afectar a su imagen y reputación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

(Espín y Campoverde, 2018) “Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A” Tesis presentada para optar el título de contador público autorizado. Universidad de Guayaquil - Ecuador. El objetivo de esta investigación es diseñar un manual de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la agencia de viaje “LIVESTRAVEL S.A”. Las conclusiones de los autores fueron:

Las características del proceso de otorgamiento de crédito son débiles, de acuerdo a la entrevista que realizo, no cuentan con métodos definidos para los mismos. De acuerdo a la entrevista al gerente general se concluye que no existen procesos claros ya que no cuentan con las funciones definidas en el área de crédito y cobranza y sus procedimientos no están de acuerdo a la realidad de la empresa, puesto que el control que se realiza es el de los depósitos del día. Según la entrevista se concluye que las funciones entregadas a los empleados están basadas solo en la experiencia del gerente general, no cuentan con segregación de funciones por lo tanto provocan una desorganización administrativa y no se visualiza que cada departamento es una unidad administrativa, pero también se aprecia la predisposición al cambio. El riesgo financiero que la agencia de viaje Livestravel S.A posee se debe mucho a la falta de procesos y procedimientos para recuperación de cartera y esto puede provocar que la empresa continúe en marcha. Con base a los resultados se cumple la hipótesis planificada que si se diseña el manual la liquidez de la empresa será mejor.

(Solano y Gómez, 2016) “Propuesta de un manual de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez” Tesis para optar el título de contador público. Universidad de Guayaquil - ecuador. El objetivo de la investigación fue proponer el diseño de un modelo estratégico de procedimientos dentro de un manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa. El tipo de la investigación desarrollado es descriptiva,

siendo la población 11 trabajadores de la compañía freno preciso CIA. Ltda. Las conclusiones del autor fueron:

Los resultados que se obtuvieron de los ratios financieros, concluyeron que se cumple el objetivo en su propuesta planteada que mejorara la figura administrativa y financiera. La adaptación de este manual contribuirá a la minimización de sus cuentas por cobrar vencidas, y posiblemente permitiría cumplir con el objetivo principal de su propuesta el cual se enfoca en mejorar la liquidez, ya que su empresa podría atraer recursos y dirigirlos eficientemente, además de reducirá los riesgos de incobrabilidad. Se logrará mantener una cartera sana, pues se espera que el índice de morosidad no sobrepase del 5% anual y que su cobranza eficiente permitiera independencia financiera para así realizar las obligaciones sin acudir a terceros.

(Figuroa y Méndez, 2016) “Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa servicios financieros enlace s.a., ubicada en el municipio de la libertad” Tesis para optar el grado de técnico en mercadeo y ventas. Universidad tecnológica de el salvador. El objetivo de su investigación es elaborar un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que permitirá mejorar la gestión de ventas de los productos financieros de su empresa “Servicios Financieros Enlace, S.A. ubicada en el municipio de la Libertad, departamento de la Libertad. El tipo de investigación es descriptiva, teniendo una población 8 empleados en la empresa y la muestra que se uso fue el muestreo intencional o por conveniencia. Las conclusiones del autor fueron:

“Servicios Financieros Enlace, S.A.” cuenta con un manual de políticas de crédito, que en los últimos meses ha permitido un incremento medio de la demanda de los préstamos. Las tasas y comisiones que se cobran están reflejadas en una política, esquematizadas en función de la competencia y no de un criterio técnico. Los documentos que respaldan los créditos son las letras de cambio y pagarés. Así mismo estos documentos de crédito, no se limitan porque son títulos que incorporan una promesa de pago y permiten que el acreedor adquiera derechos de crédito. “Servicios Financieros Enlace, S.A. no cuenta con una manual de procedimientos de cobranza, que sirva de herramienta al personal para realizar gestiones de cobro que lleva a la

recuperación del capital del crédito otorgado. Para evaluar y aprobar un crédito, se usan criterios cualitativos y cuantitativos como: análisis del negocio, referencias del crédito, periodo promedio de pago, reputación crediticia y la historia que el cliente posee con la empresa.

(Guillen, 2017) “Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil” Tesis para optar el título de ingeniería comercial. Universidad estatal de milagro – Ecuador. El objetivo de esta investigación es determinar la existencia de políticas del otorgamiento de créditos en la empresa, mediante la aplicación del método analítico-sintético, hipotético – deductivo y la Entrevista, con la finalidad de ofertar alternativas de solución para minimizar la situación problemática. Las conclusiones del autor fueron:

Que los factores que impiden desarrollar correctamente la gestión de crédito y cobranza dentro de la empresa Insumos Agrícolas Tierra Fértil, son factores internos. En esta organización no funciona adecuadamente este departamento, la gestión y el proceso se hace por decisión de la gerencia general. Los colaboradores de esa empresa, en especial a cargo del área financiera, no realizan funciones inherentes a las de crédito y cobranza. Tampoco se percibe que dicho departamento esté estructurado.

En cuanto a la Investigación bibliográficamente, se pudo constatar que las empresas u organizaciones comerciales que cuentan con un departamento o un área que cumpla las funciones de crédito y cobranza, mejoraría notablemente sus ingresos.

(Tirado, 2015) “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza” Tesis para optar el título de economista. Universidad técnica de Ambato – Ecuador. El objetivo de la investigación es determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. El tipo de investigación es exploratorio, siendo la población 36 empleados de la empresa Fadicalza. Las conclusiones del autor fueron:

Su empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas de crédito y cobranza, más bien lo realiza con procedimientos prácticos y estructurados por el personal del área administrativa y son quienes han ocasionado problemas en las cuentas por cobrar de la empresa. Se determinó también que no capacitan seguidamente al

personal y que los administradores no están enterados. La empresa no controla adecuadamente sus cuentas por cobrar y no realiza un seguimiento a sus clientes a quienes otorgo créditos y tampoco actualizan sus datos, lo que ha llevado que algunas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables por no poseer datos reales y al no tener documentación que respalde y que ayude al cobro de lo adeudado. Según los datos de investigación puedo verificar que existe gran disponibilidad de los empleados y captar estrategias de crédito y cobranza que se plasmen en el manual propuesto. Referente a la liquidez se dice que es un problema para el área financiera y toda la empresa porque existen actividades que gozan de autonomía, pero en Fadicalsa se constató que tiene un limitado ras de liquidez, identificando las dificultades de cada área; el más resaltante es el departamento de operaciones porque no cuenta con liquidez y los proveedores dejaron de proveer mercadería y genero retrasos para producir en el periodo de análisis.

La falta de liquidez afecta directamente a la empresa y el flujo de efectivo se logra mediante las cobranzas que es el centro para proveer materia prima para la fabricación del calzado. Se concluyó que un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas. A partir del establecimiento de políticas a seguir, se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se verá reflejado en el aspecto financiero de la empresa. El manual posee mucha probabilidad de que su utilización disminuya la morosidad por parte de los clientes que no realizan de forma puntual sus pagos.

2.1.2. A nivel nacional

(Atoche, 2016) “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa despachos aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito de Salaverry, año 2015” tesis para optar el título de contador público. Universidad cesar Vallejo Trujillo – Perú. El objetivo de la investigación es demostrar la incidencia de las Políticas de Crédito y Cobranza en la situación económica y financiera de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C., del Distrito Salaverry, año 2015. El tipo de investigación es descriptiva. Las conclusiones del autor fueron:

La empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. no tiene un buen control de sus políticas de créditos otorgados que afecta a sus cuentas por cobrar y a la utilidad de la empresa. Analizando se comparó la situación económica y financiera de los años 2014 y 2015 tomando como ejemplo la cobranza dudosa y el total de activos y es notorio la elevación en el activo total, debido al incremento de las cuentas por cobrar, esta elevación se dio por las malas políticas de crédito usadas la cual subió la cuenta de cobranza dudosa porque no se logró recuperar una parte del efectivo por cobrar, afectando la utilidad del año 2015. Se realizó la propuesta para nuevas políticas de crédito y reducir las cuentas por cobrar y cobranza dudosa de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. logrando obtener una utilidad mayor en comparación a cuando no se aplicaron políticas, y se realiza viable la propuesta de implementar políticas. El implementar políticas de crédito permitiría a la empresa tener buen control de sus cuentas por cobrar y la cobranza dudosa mejoraría la situación económica y financiera mejorando el capital de trabajo y la liquidez.

(Chávez y Contreras, 2018) “gestión de las cuentas por cobrar y la situación económica y financiera de la asociación educativa adventista peruana del norte, periodo 2013-2017” tesis para optar el título de contador público. Universidad peruana unión. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Situación Económica y Financiera de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Norte, periodo 2013-2017. Las conclusiones del autor fueron:

Al realizar el análisis de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Norte, periodo 2013-2017; y teniendo presente el objetivo general de la investigación, concluye que no existe una relación positiva entre la gestión de cuentas por cobrar y la situación económica y financiera. Con el resultado obtenido concluimos que las políticas de cobranza se enlazan positivamente en la liquidez general, rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de rotación de las cuentas por cobrar con la situación financiera, que a mayor nivel de efectividad en las cobranzas existirá efectivo disponible, rotarán más veces las cuentas por cobrar y el periodo promedio será menor ya que la morosidad se relaciona positivamente con la liquidez general, la rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de rotación de las cuentas por cobrar, pues a menor nivel de morosidad mayor rotación de cuentas por cobrar y menor el periodo promedio y liquidez general.

En el primer objetivo, se concluyó que las políticas de créditos no se relacionan positivamente con la situación económica de la Asociación Educativa; esto se da a que los colegios no cuentan con una adecuada capacidad para generar beneficios propios, lo que causa que dichas entidades no cuenten con fondos de reinversión en sus proyectos educativos. En el segundo objetivo, se concluye que las políticas de créditos no se relacionan positivamente con la situación financiera de la Asociación; debido a que no alcanzan la meta de las ventas correspondiente a alumnos matriculados, por ello al tener pocos clientes, dificulta la operatividad de solventarse por sí mismos y ofrecer mayor calidad educativa. Para el tercer objetivo, se concluye que las políticas de cobranza no se relacionan positivamente con la situación económica de la Asociación, considerando que a pesar de tener un nivel muy alto en la efectividad de las cobranzas no se logra generar ganancias, pues no se ha analizado adecuadamente sus costos de venta por servicio y el margen de utilidad esperado que les permita hacer frente a sus obligaciones.

En el cuarto objetivo, se llegó a la conclusión de que las políticas de cobranza solo se enlazan positivamente con la situación financiera en las partidas de la liquidez general, rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de rotación de las cuentas por cobrar de la Asociación; esto se debe a que a pesar de obtener un nivel de eficiencia alto, no se logra alcanzar una liquidez favorable, ya que existe muchas más obligaciones que no pueden asumir como resultado existe un capital de trabajo negativo, de esta manera la mayoría de los colegios opera con financiamiento de terceros mayor al 50%. Para el quinto objetivo, se concluye que la morosidad no se relaciona positivamente con la situación económica de la Asociación, considerando que existe un nivel bajo de la morosidad, no se llega a generar beneficios que logre el crecimiento esperado. Para el sexto objetivo, se concluye que la morosidad solo se relaciona positivamente con la Situación Financiera en las partidas de liquidez general, de rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de rotación de las cuentas por cobrar de la Asociación Educativa, pese al tener un nivel de morosidad bajo no cuentan con capital de trabajo; es decir, no cuenta con suficientes recursos para operar, es por ello que recibe más del 50% de financiamiento de terceros.

(Sánchez, 2017) “planeamiento financiero y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa de transporte turismo Diez Ases S.A. periodo

2015-2016” tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Cesar Vallejo Trujillo – Perú. El objetivo de esta investigación es analizar el Planeamiento Financiero y su Incidencia en la Situación Económica y financiera de la Empresa de Transportes Turismo Diez Ases S.A periodo 2015 – 2016. El tipo de investigación es aplicada, siendo su población los trabajadores de la empresa de transportes turismo diez ases s.a., teniendo como su muestra el periodo 2015-2016. Las conclusiones del autor fueron:

El análisis de la situación económica y financiera de la Empresa de Transportes Turismo Diez Ases S.A., dio como resultado que no llevan de manera correcta la gestión y el desarrollo de sus actividades, teniendo un 0.72 de liquidez pobre para cumplir con sus obligaciones. Su capital de trabajo es de -190,376, y no podría asumir sus deudas a corto plazo porque sus obligaciones financieras en el año 2016 representan un 48% que ha involucrado al capital en un 90%. Establecer un Planeamiento Financiero para el año 2017, tendría un punto de vista a la mejora de su situación económica y financiera con planes de mercado, planes organizacionales y planes operativos, que mejoraría su situación económica y financiera, para un buen crecimiento de sus actividades, lo cual permitirá mejorar la baja liquidez. Con respecto al análisis del planeamiento financiero, este percute positivamente en la situación económica y financiera ya que con el desarrollo de un plan financiero, disminuirá sus gastos, pagará sus obligaciones, mejorará la rentabilidad de su capital y la rentabilidad de sus activos la empresa.

(Ruiz, 2018) “el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015” tesis para optar el título de contador público. Universidad Ricardo Palma. El objetivo de esta investigación es describe particularidades de una gestión financiera en el departamento de créditos y cobranzas y la influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015. El tipo de investigación es descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo, teniendo como población 82 trabajadores, teniendo como muestra los 82 trabajadores. Las conclusiones del autor fueron:

Maccaferri de Perú S.A.C tiene problemas con la gestión financiera respecto a sus procedimientos del otorgamiento de créditos y cobranzas. También se llegó a determinar que la gestión financiera tiene relación inversa con la morosidad, la cual dice a una menor gestión financiera la morosidad aumenta porque no coloca reglas ni controla el otorgamiento de créditos y cobranzas. Se otorga créditos sin evaluar adecuadamente, no se consulta a la central de riesgo (infocorp), no se pide estados financieros de la situación económica-financiera, no se considera si tiene facturas pendientes para cancelar y un nuevo crédito se les otorga. Se afirma que al otorgar créditos a clientes sin capacidad de pago genera un riesgo de cobranza que aumenta, influyendo en el incremento de la morosidad.

(Alvarado y Pérez, 2016) “evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación La Baratura E.I.R.L. morales, periodo 2014” tesis para optar el título de contador público. Universidad nacional de san Martín – Tarapoto. El objetivo de la investigación es Conocer los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura EIRL. Periodo 2014. El tipo de investigación es aplicada, siendo la población 15 trabajadores del área administrativa, teniendo como muestra 15 trabajadores. Las conclusiones del autor fueron:

Los procedimientos son malos porque de vez en cuando entregan recordatorios a clientes sin la orden del Gerente General, el personal de cobranza no está capacitado para ese departamento y todo eso influye a que exista un bajo índice de recuperación de los créditos otorgados. En nuestra investigación se pudo determinar que los procedimientos de cobranza realizadas en etapa pre-judicial son malos ya que solo se refinancian y reestructuran las deudas, las mismas que por lo general el cliente no cumple en el nuevo plazo concedido.

Corporación la Baratura no usa los procedimientos de cobranza judicial porque es muy caro y no te da buenos resultados. La rentabilidad de la empresa bajo en el año 2014 a comparación del año 2013, esto sucede porque se dio créditos sin previo análisis a los clientes y, no se logró recuperar las cuentas por cobrar ese año. Los procedimientos de cobranza; son deficientes e influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.L.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Los procesos de créditos y cobranzas

Los procesos de créditos y cobranzas son conjuntos de políticas que se sigue paso a paso, uno detrás de otro que se centra en lograr un resultado específico manteniendo mecanismos de comportamiento para mejorar y establecer un orden a algún tipo de problema.

Según (Del Valle 2008) las políticas de créditos y cobranzas dañan a una empresa en su totalidad; las mismas que son estructuradas y establecidas por la gerencia quien recibe la responsabilidad de su estructuración en la determinación de cada política; las cuales se practican con mayor validez al estar afectados directamente.

Según (Morales y Morales 2014) los procesos de créditos y cobranzas tienen una distribución en donde el área de créditos debe ser independiente pero debido al tamaño tan pequeño de algunas empresas imponen esta labor a una sola persona que distribuye sus labores para el seguimiento y control del crédito y cobranza de cada cliente. Esta área se divide en dos funciones básicas la de créditos y la de cobranzas.

CREDITO: establece y desarrolla procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos y control de la cartera de clientes de la empresa.	COBRANZAS: gestiona y hace el cobro de los créditos, donde administra y controla la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.
<ol style="list-style-type: none">1. Analiza la apertura de créditos.2. Controla el archivo de antecedentes de crédito.3. Controla que la apertura de cuenta basada en las políticas establecidas.4. Autorizar los créditos y ampliación de las mismas a favor de terceros.5. Informar a otras áreas de la empresa.	<ol style="list-style-type: none">1. Coordina y supervisa el proceso de recuperación de cuentas por cobrar.2. Desarrolla estrategias y diseña controles administrativos para la cobranza y reduce las cuentas incobrables.3. Controla y cuestiona documentación de interés del área.4. Informa al área de ventas el comportamiento de los clientes en el pago del crédito.

Fuente: Elaboración Propia.

Así mismo estas áreas tienen las siguientes funciones:

1. Otorgamiento de los créditos con condiciones estipuladas por la empresa.
2. Información financiera de los estados financieros para la decisión del otorgamiento del crédito.
3. Gestiona efectivamente la cobranza enfocada en clientes morosos.
4. Determina las malas deudas identificando a clientes con los que es inoperante ejercer algún acto de cobranza por estimarlos malos deudores.
5. Chequear la información de archivos de documentos para minimizar el riesgo de cartera vencida.

A los procesos de otorgar el crédito sigue el de cobrar y ambas son complementarias y entrelazadas en una sola operación.

La conexión de dichas actividades resulta admisible porque dirige los créditos y la cobranza bajo el cargo de conciencia de una persona y con una estructura orgánica ya definida desde el inicio de sus funciones.

Para que las políticas de créditos y cobranzas sean más eficientes para una toma de decisiones, debe tomarse puntos específicos aplicados a la actividad y estas asumir formas diversas como práctica, métodos y procedimientos.

Lineamiento para la formulación de las políticas

- a) Establecer las políticas por escrito y darle la firmeza necesaria.
- b) Redactar claramente y con precisión las políticas.
- c) Dar a conocer donde se va a interpretar y aplicar estas políticas.
- d) Revisar periódicamente si se están cumpliendo con los lineamientos de las políticas.
- e) Ser razonable y aplicable a la práctica.
- f) Estar de acuerdo con los objetivos de tiene la empresa.
- g) Ser flexible en todo momento.

2.2.2 Las políticas de crédito

Según (Del Valle 2008) una política es una regla que norma una actividad orientada a la toma de decisiones que permite alcanzar objetivos y fines propuestos en una empresa. Las políticas son guías, criterios, lineamientos generales para orientar y

observar una acción en los problemas que se puedan repetir una y otra vez en una empresa. En algunos casos se confunde a las políticas con reglas, donde estos son tácticas y precisas para el comportamiento, la disposición y la actitud que deben seguir el personal en cualquier situación; mientras que las reglas son flexibles, estrictas y se clasifican en:

- Generales o estratégicas: se formulan a nivel de la gerencia con la finalidad de establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada.
- Departamentales o tácticas: son específicos y van referidas a cada área de la empresa.
- Específicos y/o operativas: se aplican principalmente en las decisiones que se ejecutan en cada una de los departamentos de la empresa.

El origen de las políticas puede ser:

- Externas porque nacen por factores externos a la empresa como la competencia, los proveedores y los clientes.
- Consultadas porque el personal recurre a su jefe inmediato para poder solucionar un problema.
- Formuladas porque son establecidas por altos niveles superiores, con el propósito de guiar una correcta acción y decisión del personal en sus actividades.
- Implícitas porque se originan algunos lineamientos que sin estar escritos se aceptan por costumbre en la empresa en las actividades diarias que enfrenta el personal en donde no existe una política previamente establecida.

Toda empresa que realice sus ventas a crédito debe tener establecidas y actualizadas sus políticas de créditos para que sigan un modelo consistente con la finalidad de políticas globales. Una empresa que brinda sus ventas al contado puede no tener una política de crédito según lo siguiente:

- Facilitar la delegación de autoridad para que la atención sea más rápida.
- Motivar y estimular al personal dejando libre ciertas decisiones que ellos podrían tomar en favor del cliente y de la empresa.

- Evita perder el tiempo a los superiores, al reducir consultas innecesarias y dar la solución más rápida posible.
- Contribuir en lograr los objetivos de la empresa para que crezcan conjuntamente.
- Proporcionar uniformidad y estabilidad en las decisiones para mayor seguridad.

Con el fin de que la empresa pueda trabajar más eficientemente y llegar a los objetivos trazados, las políticas adoptadas deben operar en conjunto. Las políticas de créditos se desarrollan seguidamente situaciones concretas con procedimientos específicos que guían a manejar diversos temas problemáticos, pero no dan una solución definitiva.

Formulación de una política de crédito

1. Establecer objetivos
2. Analizar con medida el marco de una política de crédito durante el periodo de gestión.
3. Formulación de una política de crédito.

2.2.3 Las políticas de cobranza

Son métodos que tiene una empresa para realizar la cobranza de los créditos que ha otorgado a sus clientes, teniendo como objetivo preciso a obedecer a situaciones y circunstancias concretas que establezca la empresa. Estos objetivos dependen de las circunstancias sociales y del sector empresarial aun teniendo como estrategia de cobranza segmentar la cartera de clientes y las cuentas. Donde la estrategia establezca la forma más exacta de cobrar, el criterio de negociación y el efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus deudas con las siguientes fases de cobranza:

1. Prevenir: son actos dirigidos a eludir el incumplimiento de pago del cliente, y así minimizar las cuentas por cobrar y garantizar elementos necesarios si existiera un aumento de riesgo por el crecimiento de la morosidad en los clientes.
2. Cobrar: son actos dirigidos a cobrar, donde se desea continuar con su relación de negocio de una manera rentable la empresa.
3. Recuperar: son actos dirigidos a cobrar los créditos, donde no se quiere continuar una relación de negocio porque los clientes no pagarán a la empresa.

4. Extinguir: son acciones contablemente registradas en las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado la deuda correspondiente.

El objetivo principal de la cobranza es lograr que los créditos otorgados se paguen y que lo realicen de manera voluntaria. El exigir un pago puntual debe ser igual a cuando se aprueba un crédito. Un sistema de cobranza bien diseñado se da cumpliendo lo siguiente:

- a) Clasificar a clientes según la respuesta a pagar el crédito otorgado.
- b) Crear un procedimiento con actividades que la empresa brinde al cliente para que pague el crédito otorgado.

Para esto tenemos lo siguiente:

1. Identificar el problema: utilizar un dato de las cuentas por cobrar para detallar los saldos vencidos de los clientes. Ciertos datos nos ayudaran lo suficiente para la cobranza.
2. Actividad de cobranza: resulta desde una llamada telefónica, una carta con el estado de cuenta, hasta una visita al cliente. El resultado principal es establecer cuál de las acciones de cobranza lograra mayor cantidad de flujo de efectivo.

Los factores que afectan la política de cobranzas son el capital, la competencia y la clase de clientes que tenemos o que pensamos tener.

- El capital: grupo de recursos, bienes y valores propios que dispone la empresa que si no recupera los créditos requerirá recursos financieros para el desarrollo de sus actividades.
- La competencia: rivalidad entre las empresas que participan en un mercado; atraerá más clientes si ofrece mejores condiciones al deudor en la manera de pago y para aquella empresa que su política de cobro sea más rígida los perderá y con ello afectara sus resultados financieros.
- Las clases de clientes: clientes que pagan regularmente y automáticamente en respuesta a un solo recordatorio de pagar su crédito donde se acepte una política que incluya la amenaza de la acción legal inmediata.

2.2.4 Las ventas

(Navarro 2007) La venta se maneja al detalle con un catálogo variado de productos que necesiten los clientes, efectuando muchas ventas para obtener gran cantidad de utilidades.

Al cambio de las estaciones del año, la empresa va sustituyendo sus productos para satisfacer las necesidades de los clientes, pero la empresa que solo se dedica a brindar servicios afronta cambios de la demanda, y no puede variar sus servicios.

Por esa razón se tiene que idear alguna manera de promocionar un plus a sus servicios, sugiriendo y adoptando estrategias del mercado donde las empresas que brinden servicio posean superioridad sobre los que ofrecen productos.

Las promociones de ofrecer un buen servicio son publicidad, promoción de ventas, publicidad no pagada y ventas personales con características y costos propios.

1. Publicidad:
 - Presentación pública.
 - Sutileza.
 - Expresividad amplificada.
 - Imprecibilidad.
2. Ventas personales: eficaz en el proceso de compra desarrollando preferencia, convicción y acción en el consumidor con tres características peculiares:
 - Confortación personal.
 - Cultivo de una relación.
 - Respuesta.
3. Promoción de ventas: instrumentos variados con tres particularidades:
 - Comunicación.
 - Incentivo.
 - Invitación.

Las empresas usan la promoción de ventas para obtener una reacción rápida para ofertas y para revivir la venta en decadencia, pero no son eficientes para desarrollar una tendencia a largo plazo porque son de corta duración.

4. Publicidad no pagada: se basa en tres cualidades:

- Alta credibilidad.
- Gran alcance.
- Asombro.

Las empresas usan muy poco la publicidad no pagada en forma tardía pero bien planificada que puede ser eficaz y menos costosa para lograr los objetivos tomando en cuenta el tipo de mercado y el objetivo de la promoción.

Donde la mejor estrategia consiste en construir un poderoso departamento de ventas.

Motivos por lo que es necesario la investigación de mercados:

- Conocer al consumidor: sus necesidades, costumbres, deseos y motivaciones para poder adecuar a la empresa, realizando un buen estudio de mercado.
- Disminuir los riesgos: en el vínculo entre la sociedad y el mercado; su objetivo proporcionara la información necesaria.
- Informar y analizar la información: controlar, dirigir, disciplinar y tratar de mantener el camino correcto porque es una fuente de información que recoge hechos y deduce las consecuencias futuras probables, a fin de valorar las ventajas e inconvenientes de estas alternativas de acción.

Actividades que realizan las empresas de servicios

- Tener a una persona capacitada para brindar el servicio que el usuario necesite.
- Limpieza de las instalaciones, así como el mejoramiento continuo de los servicios que brinda dentro de cada uno de los diferentes servicios que existen.

Realizar preguntas, resolviendo las dudas que el usuario marca para lograr un mejoramiento de servicios.

- Áreas y servicios de atención telefónica y online. Por ello la empresa adopta una marca, que se coloca en lugares estratégicos y cuenta con personal con las características necesitadas y a la vez, la empresa capacita a su personal para ofrecer un mejor servicio.

El servicio pretenderá satisfacer la necesidad del consumidor buscando aumentar el conjunto de valores y beneficios presentados a los consumidores ofreciendo para su venta características que deben reunir los servicios con lo siguiente:

- Eficiencia.
- Operatividad.
- Celeridad.
- Ocasión.
- Atención al cliente.
- Integridad.
- Fidelidad.

Aunque los bienes y los servicios tratan de satisfacer las necesidades, expectativas y deseos del consumidor, estos desprenden apariencias que diferencian un servicio de un bien:

- a) Intangibilidad. Es lo opuesto a un bien, porque no es percibido por ningún sentido, porque es una acción que no se refleja.
- b) Naturaleza perecedera. El servicio es momentáneo, satisface la necesidad del consumidor y no requiere ser almacenado como un bien.
- c) Estandarización. Un artículo se produce igual y en línea, pero un servicio depende de un acto para crear un beneficio sin llegar a estandarizarse, además de no producirse en línea.
- d) Participación. El servicio se da en un tiempo donde el comprador de un servicio participa en la formulación y ejecución del mismo. y también existe la producción, distribución y consumo con menos separación en lo que respecta a tiempo y lugar para que los consumidores lo adquieran.

Competencia

Los precios con los competidores reflejan al empresario el nivel de precios de la competencia y que el precio es un arma competitiva que tiene atenciones básicas:

1. Una empresa debe poseer políticas propias en referencia a sus precios.
2. Se debe revisar la relación con los precios.

3. Se deben relacionar los precios con el ciclo de vida del producto.
4. De acuerdo con la clasificación estratégica de productos, los precios deben relacionar con su clasificación estratégica para la generación de dinero contable, de utilidades y la posición que ocupa.

La consideración del precio radica en que los consumidores prefieren el producto de una empresa por las diferencias en precios, la garantía de alta calidad, de la rapidez en el servicio y del buen trato.

La administración de la venta adecuada sigue los siguientes:

1. Planeación y ejecución de objetivos y políticas: realizando estudios de sus competidores y estableciendo que puede ser a largo y a corto plazos afectando factores como:
 - Nuevos competidores.
 - Nuevos productos.
 - Escasez de materia prima.
 - Aumento de costos.
 - Escasez de mano de obra.
 - Problemas monetarios.
 - Decisiones gubernamentales.
 - Posible impacto de sucesos políticos.
 - Fenómenos naturales.
 - Imprevistos dentro de la misma organización.
2. Tamaño de la fuerza de ventas: influyen directamente hacia la producción de ventas y en las utilidades de la empresa. Siendo uno de los elementos más costosos.
3. Organización de la fuerza de ventas: varía según las necesidades, características y filosofía de cada empresa. Los principales factores que interponen en la organización de ventas se encuentran:
 - Los bienes monetarios que poseen las empresas.
 - Las características del artículo que se maneja.
 - La experiencia y preparación de los ejecutivos.
 - Las características del mercado

2.2.5 La morosidad en los clientes

Según (Climent 2015) la morosidad trae consecuencias para una gestión financiera y también para la gestión del circulante de la empresa con problemas de liquidez y pueden llegar a la quiebra.

Los morosos son un problema empresarial.

1. ¿de qué forma se puede prever la morosidad?

- No dejarse deslumbrar por las apariencias. Verificar los datos del nuevo cliente antes de cerrar una operación importante.
- Gestión de la información. El riesgo de cada operación comercial debe ser controlada. En primer lugar, antes de iniciar una operación comercial se debe conocer la situación patrimonial del cliente para informarse de los antecedentes como pagador a través de:
 - Registros públicos:
 - Ficheros de morosos:
 - Informe jurídico investigado:
 - Informes comerciales:
- Establecer las condiciones de pago al inicio de la operación y por escrito.
- Guardar la información a nivel jurídico. Redactar un contrato que refleja las restricciones generales de la venta, los pedidos, las entregas, las cantidades y los procedimientos de pago, los plazos, las penalidades porque son condiciones fundamentales para la operación a realizar.
- Facturar y gestionar para cobrar. la eficaz organización y gestión será favorable en una situación financiera de una empresa ya que esta tendrá la prevención de una morosidad en una operación.
- Documentar siempre las operaciones y la factura debe de ir acompañada de la orden de compra que envía el cliente en conformidad con el servicio.
- Minimizar el riesgo de las operaciones. Establecer políticas de créditos claras y coherentes, otorgando un mínimo de riesgo a cada cliente y atendiendo el nivel de solvencia e importe de la operación pactada.

2.- Mecanismos de garantía de cobro

Antes que perder la venta nos interesa más la solvencia de un cliente, solicitando un garante que asegure el cobro con aval, seguro de caución, seguro de crédito y factoring.

- Aval: acuerdo que garantiza una obligación de pago obtenida por el deudor.
- Seguro de caución: lo respalda la compañía aseguradora quien asume el riesgo económico si existe un incumplimiento del deudor.
- Seguro de crédito: protege el riesgo de impagos y es el método más usado en las empresas españolas.
- Facturan Servicios: analizar la solvencia y su clasificación para la consignación de una línea de riesgo a cada uno de los clientes.

Existen empresas que gestionan el cobro de deudas y ofrecen múltiples servicios.

a) La vía amistosa, el 80 % de las recuperaciones de deuda son amistosas sin llegar a un procedimiento judicial. Y el 40 y 50% de los casos es cuando el deudor se da cuenta que los avisos van en serio y que quieren evitar la demanda

b) La vía legal, los procesos menores ocurren con un pagaré, letra de cambio o cheques impagados, tiene la oportunidad de resolverse en un juicio vigente. Con el pagaré y la letra el proceso legal obstaculiza hasta tres años después de contraer la deuda y con el cheque el plazo se limita a seis meses después de la emisión.

2.2.6 La situación económica financiera

La situación económica financiera nos da a conocer el nivel de inversión y las fuentes de financiamiento donde se hacen frete sus obligaciones o deudas contraídas sin ningún problema donde sus pasivos no representan amenaza alguna. Existen dos problemas que pueden llevar al cierre y no se dan conjuntamente y son la falta de viabilidad y la falta de liquidez.

- La falta de viabilidad: sucede cada vez que los gastos son más que los ingresos permanentes ya que la empresa obtiene pérdidas provocando una situación complicada de sostener a medio plazo.
- La falta de liquidez: sucede cada vez que los pagos son mayores a los cobros en un periodo determinado, dando como respuesta pequeña la financiación en una

empresa y viendo lo necesario para recurrir a una nueva financiación para los pagos pendientes.

Ante un problema de financiación es necesario aceptar el problema de liquidez y que la empresa conserva el equilibrio económico. Entre el resultado positivo de ingresos y gastos; el cual es diferente al equilibrio financiero, que es la capacidad para enfrentar las obligaciones financieras en un determinado plazo.

Solicitar créditos implica un mayor endeudamiento. El límite debe ser siempre sujeto a la existencia de un activo corriente positivo y suficiente obteniendo un resultado restando al activo circulante el pasivo circulante y que los capitales permanentes que son fondos propios más las deudas a largo plazo sean mayores que el activo fijo. La financiación bancaria no es la única opción, buscaríamos alternativas ampliando los vencimientos de los créditos y los plazos de pago a proveedores.

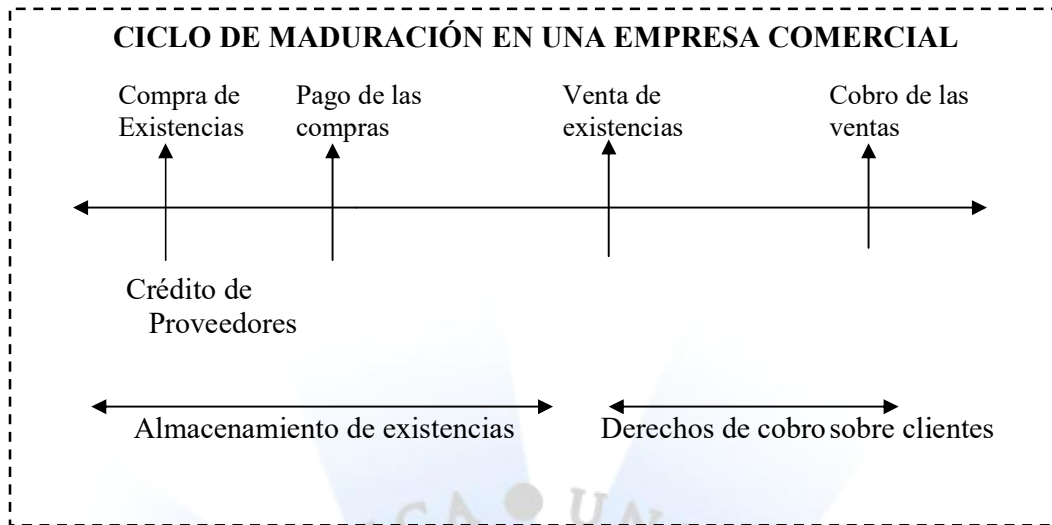
La gestión financiera de prevención y análisis económico que todo empresario debe saber es la cuenta de resultados con el análisis del punto de equilibrio y rentabilidad.

- La gestión del circulante

El fallo está en la gestión del circulante y las inversiones financieras, generando beneficios, pasando inconvenientes para afrontar sus pagos a corto plazo.

En el camino de toda empresa mype, es preciso analizar y gestionar el circulante para evitar la falta de liquidez y garantizar su viabilidad futura.

El circulante de toda empresa, enmarca las partidas de activo y pasivo que están entrelazadas al dinero-mercancía-dinero en el tiempo es cobrar el dinero invertido en la compra de bienes que se usan en la productiva. Es el denominado Periodo Medio de Maduración y este periodo se consigue de la suma de distintas subfases o periodos medios: de pago a proveedores, de almacenamiento y/o transformación, de cobro.



Fuente: La gestión financiera – portal del comerciante Gallego.

Son pocas las empresas que cuentan con periodos medios de maduración negativos, que cobran antes que pagan. Pero para las Pymes el tiempo de financiar, y en ser el mejor o peor está la diferencia entre sobrevivir o no. ya que, el incremento de ventas no mejorará el problema sino lo convertirá en algo más grave.

- El activo circulante está conformado por las cuentas entrelazadas entre la naturaleza y giro del negocio que presenta una elevada rotación en corto plazo y se compone de:
 - Existencias: son bienes que posee una empresa para la venta o la transformación. Las existencias forman parte del activo corriente.
 - Realizable: son saldos de los clientes y deudores a corto plazo, que se transformara en disponible en menos de un año.
 - Disponible: son los bienes de liquidez que incluye a caja, a bancos e instituciones de crédito y las inversiones financieras transformado en efectivo porque forman parte de una política de gestión de tesorería en una empresa.
- El pasivo conformado por las deudas y obligaciones de la empresa que son las más exigibles en un plazo no mayor de un año.

Para analizar el Fondo de Maniobra es necesario definir:

- Activo no corriente, conformado por propiedades, bienes materiales o derechos que no están destinados a la venta.
- Patrimonio neto, constituido por su capital, sus reservas, sus fuentes de financiación propias de la empresa.
- Pasivo no corriente, conformado por deudas y obligaciones de la empresa, exigibles en un plazo mayor de un año.

El Patrimonio Neto y el Pasivo no Corriente forman los recursos permanentes.

- El fondo de maniobra

Es la liquidez que posee la empresa para ejecutar compromisos de pago a corto plazo. Una empresa posee liquidez cuando el activo circulante es mayor que el pasivo circulante.

El Fondo de Maniobra o Capital Circulante, son parte del activo corriente que son financiados por el pasivo no corriente a largo plazo. Es aquel exceso del activo corriente que involucra al disponible, al realizable y a las existencias que queda después de enfrentar compromisos de pago a corto plazo.

ACTIVO NO CORRIENTE	PATRIMONIO NETO
	PASIVO NO CORRIENTE
ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE

Fuente: La gestión financiera – portal del comerciante Gallego.

Cálculo del fondo de maniobra:

$$\text{FONDO DE MANIOBRA} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Tener un activo corriente mayor al pasivo corriente no siempre garantizara que la empresa esté bien preparada.

- Cuando el activo corriente es menor que el pasivo corriente; y el pasivo corriente es mayor que el activo corriente, resulta que nuestras deudas a corto plazo son mayores que los recursos que disponemos y esto sería un problema de liquidez.
- Cuando el activo corriente es igual al pasivo corriente; se podría decir que la liquidez está asegurada, que los activos líquidos son iguales a las deudas a corto plazo.

El esquema óptimo del activo circulante debe ser aquella en la que el disponible y el realizable son iguales al pasivo corriente y si los sumamos y ambos son menor que las deudas pendientes no tendríamos con que hacer frente a nuestros pagos inmediatos.

Para que el fondo de maniobra sea positivo se debe poseer un realizable y un disponible alto para enfrentar las deudas de corto plazo. No es conveniente tener demasiado dinero efectivo, porque estaríamos desaprovechando oportunidades de negocio e inversión rentable para la empresa.

Definitivamente el activo circulante es importante en la gestión de crisis en el corto plazo. Tenemos que controlar la gestión de tesorería concerniente a los excesos de ingresos y pagos para no acumular existencias ni derechos de cobro de clientes en exceso y maximizar la tesorería.

- El umbral de rentabilidad

La cuenta de resultados analiza la estimación de ventas, si la empresa es viable o no.

El punto de equilibrio o umbral de rentabilidad crea una interrogante: ¿Cuánto debería facturar como mínimo una empresa para comenzar a ser factible? El punto de equilibrio son los ingresos que genera un margen de contribución que brinda el porcentaje sobre las ventas, igual a la cantidad de costos fijos que dicha cuantía, que se obtiene de los ingresos cuando estos absorben los costos fijos, proporcionando beneficios y proporcionan pérdidas.

La conservación de la actividad de una empresa genera un conjunto de costos, que se dividen en

- Costos variables, son una parte de los gastos que realiza la empresa y están directamente relacionado a la producción o la venta.
- Costos fijos, son gastos realizados en una actividad empresarial y no dependen de la producción de bienes o servicios o de la venta y se producen periódicamente.
- La gestión de tesorería

Es el más financiero de todo lo que integran la gestión del circulante. Tiene como función recolectar datos de una gestión empresarial y convertirlo en entradas y salidas.

La gestión de tesorería brinda mes a mes la disponibilidad que tiene la cobranza y las obligaciones pagos que se va hacer. Es importante porque con anticipación nos hace saber la situación futura de tesorería y nos ayuda a prevenir superávits y déficits.

Es importante saber si una empresa es factible conociendo que cantidad necesitaremos o nos falta para empezar el negocio, para mantenerlo hasta que la empresa comience a ser factible. El plan de tesorería permite prevenir los problemas de liquidez que surgen en un futuro y nos ayudara a determinar la cobranza y las obligaciones de pago en su respectivo momento, calculando el saldo de tesorería que nos queda o que nos falta.

Para elaborar un flujo de efectivo se debe realizar la relación que existe entre los cobros por adelantado y los pagos de efectivo en el periodo que se prepara el flujo y seguir los siguientes pasos:

1. Formalizar el periodo que se abarcará, tomando en cuenta que la tesorería es a corto plazo y que se debe realizar semanal y mensualmente.
2. Realizar un análisis de la cobranza y los pagos, sumando el valor de cada uno para obtener el total.
3. Obtenido el total de la cobranza y de los pagos, estos se restarán para obtener el resultado. Si es positivo, existirá un excedente, y nos da a entender que la empresa opera favorablemente. Y si es negativo se debe de estudiar algunas medidas para cubrir los faltantes o prevenir los periodos con los saldos negativos.

4. Si desea un flujo de efectivo detallado se empleará el acumulado de saldos resultantes de la suma del saldo obtenido en el periodo más el saldo del periodo anterior.

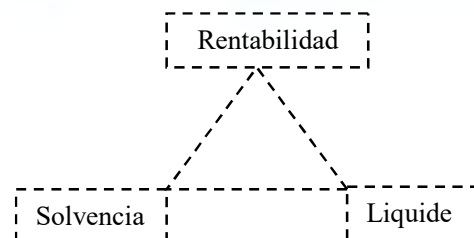
Consecuencias del uso del sistema de tesorería

Las primordiales consecuencias de una óptima gestión de tesorería son:

- Acceder a la toma de decisiones con datos y cavidades de prevención y anticipación de qué hacer si es que no llevamos dicha gestión.
 - Es un mecanismo necesario para la planificación financiera, porque permite negociar anticipadamente los recursos financieros para cubrir los desfases de liquidez y permitir la operatividad de la empresa.
 - Permite anticiparnos a la toma de decisiones de la mejor estructuración de inversión a corto plazo cuando exista un excedente de efectivo.
- Los ratios financieros

Son porcentajes que reflejan la relación de dos variables contables dentro de una empresa. El análisis deduce la situación de una empresa a través de las ratios financieras que nos refleja la variedad de aspectos y nos permiten ver su evolución en el tiempo. Los ratios nos permiten analizar la situación financiera de una empresa en los siguientes aspectos:

- Liquidez: capacidad de una empresa para hacer frente a las deudas y obligaciones a corto plazo.
- Solvencia: capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones y deudas en general a largo y corto plazo.
- Rentabilidad: capacidad de una empresa para generar beneficios o ganancias que se ha utilizado o invertido.



Fuente: La gestión financiera – portal del comerciante Gallego.

Las ratios ayudan a entender la situación financiera de una empresa, su valor e interpretación dependerá el sector en que funcione la empresa y sus características propias del negocio. Ayuda a realizar los análisis financieros precisos de la viabilidad, la rentabilidad, la liquidez y la solvencia para mejorar la gestión de la empresa ya que es muy utilizada por los bancos para valorar el riesgo de crédito.

- Los estados financieros

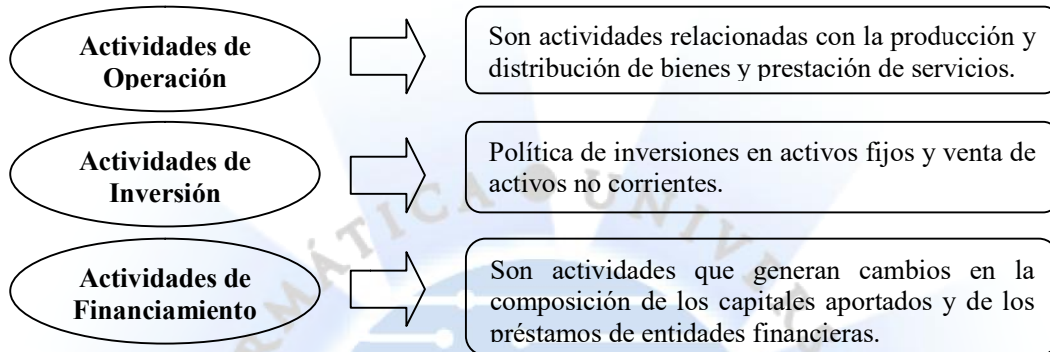
Es necesario tener conocimiento de que están compuestos los estados financieros de una empresa.

- El balance general, refleja la situación patrimonial de una empresa y está conformada por el Activo y Pasivo que tiene la empresa y como lo ha financiado.
 - Dentro del activo, el Activo Fijo se encuentran los bienes de la empresa con más de 12 meses mientras que el circulante es el que está menos de un año formado por las Existencias.
 - Respecto al pasivo, se encuentran los Recursos Propios, las Deudas a Largo Plazo y el Pasivo Circulante formado por los proveedores y los préstamos a Corto Plazo que debemos pagar a las entidades Financieras.
- El estado de ganancias y pérdidas nos brinda el resultado de la gestión económica que es la respuesta del desempeño que ha tenido la gerencia en una entidad durante un periodo determinado, llegando a un resultado del ejercicio que puede ser utilidad o pérdida.
 - Ventas o ingresos operacionales: pagos que recibe una empresa por la venta de bienes o la prestación de servicios en un periodo determinado.
 - Costos y gastos operativos: los costos son disminuciones del capital contable de vender bienes o prestar servicios y los gastos son el costo de los bienes o servicios adquiridos que ya han generado un ingreso.
 - Ingresos y gastos financieros: son generadas por intereses bancarios, descuentos por pronto pago y la ganancia o pérdida por tipo de cambio.
 - Otros ingresos y otros gastos: no son recurrentes y provienen de las actividades no relacionadas con el giro del negocio.

- Impuesto a la renta y participaciones corrientes: es el importe de ambos impuestos que se espera recuperar o pagar a las autoridades tributarias.
- El estado de cambios en el patrimonio nos muestra los movimientos en las cuentas patrimoniales, esto es las variaciones del patrimonio neto del balance general durante un periodo contable determinado.
 - El ajuste de resultados de ejercicios anteriores: se realiza correcciones y ajustes en partidas que tuvieron su origen en periodos anteriores y se encuentran dentro de resultados acumulados.
 - Capitalización de utilidades reinvertidas: es cuando se incrementa el capital social con base en la reinversión de las utilidades generadas en un periodo.
 - La capitalización de excedentes de reevaluación: se da cuando el patrimonio se incrementa en razón del valor de los activos que una empresa posee.
 - El excedente de reevaluación: se da cuando un activo se cotiza a su valor de mercado y este es mayor al valor en libro al que se encuentra valorizado en los estados financieros.
 - La emisión y redención de acciones de inversión: son las acciones entregados a los trabajadores en compensación como parte de salario o por alguna otra compensación.
 - La utilidad del ejercicio: representa el beneficio neto generado en un periodo contable en una empresa.
 - La reinversión de utilidades: consiste en reinvertir las utilidades generadas durante un periodo en una empresa.
 - La creación y ampliación de reservas: se basa en crear o ampliar reservas necesarias para usar en algún motivo de crisis que pueda pasar una empresa.
- El estado de flujos de efectivo presenta un resumen del movimiento de las entradas y salidas de efectivo y equivalente de efectivo que genera durante un periodo determinado una empresa.
 - Fuentes: es una disminución en los activos o un aumento en los pasivos y genera una entrada de efectivo.

- Usos: es un aumento de los activos o una disminución en los pasivos y genera una salida de efectivo.

Teniendo un estado del flujo de efectivo una empresa puede planear sus políticas financieras que le permita disponer del efectivo para cumplir con sus compromisos de desembolsos. Las actividades que generan flujo de efectivo, tanto ingresos como egresos se clasificados así:



Fuente: Instituto pacifico segunda edición – enero 2018 – VII-2

Según (Franco 2017) Los estados financieros muestran toda información medible y cuantificable de una empresa.

VENTAS	
-	COMPRAS
-	OTROS GASTOS
-	SALARIOS
-	AMORTIZACIONES
-	PROVISIONES
BAII(BENEFICIOS ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS)	
+/-	RESULTADO FINANCIERO
+/-	RESULTADO EXTRAORDINARIO
BAI(BENEFICIO ANTES DE IMPUESTO)	
IMPUESTO DE SOCIEDADES	
BENEFICIO NETO	

Fuente: Instituto pacifico segunda edición – enero 2018 – VII-2

- Análisis de los estados financieros:

Es un proceso de revisión, entendimiento y análisis de las fuentes necesarias de información financiera y no financieras para logra entender su situación un determinado momento.

Clasificación de los principales métodos de análisis de los estados financieros:

- Análisis vertical: brinda una visión general de la estructura financiera y de la productividad de sus operaciones en una empresa facilitando realizar comparaciones con otras empresas.
- Análisis horizontal: busca información financiera compara cifras homogéneas correspondientes a estados financieros de diferentes periodos.
- Análisis por tendencias: es considerado el más importante sistema de análisis horizontal, porque analiza las variaciones porcentuales de las cuentas de los estados financieros con respecto a un periodo base.
- Razones o relaciones financieras: los ratios financiero son termómetros de la situación actual de una empresa, porque mide la eficiencia de los recursos, las decisiones de inversión y financiamiento de las políticas internas de una empresa.

Ratios de liquidez: evalúa la técnica de generar efectivo y afronta a sus obligaciones en el corto plazo. Así mismo tiene la capacidad de conseguir el dinero y financiar sus actividades de operación.

$$\text{RATIO DE LIQUIDEZ} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- Margen de seguridad: este margen aumenta cuando existe un mayor capital de trabajo, la empresa podrá cubrir sus pasivos corrientes, los intereses acumulados y el pago de dividendos.

$$\text{MARGEN DE SEGURIDAD} = \frac{\text{Capital de trabajo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- Prueba ácida: se divide el activo de rápida realización entre el pasivo circulante, que mide de manera rigurosa, la liquidez o capacidad de pago de una empresa.

$$\text{LIQUIDEZ ÁCIDA} = \frac{\text{Caja + valores negociables + cuentas por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- Prueba absoluta: nos muestra la capacidad efectiva de pago en un corto plazo. Se consideran los activos de caja-banco y los valores negociables, nos indica el período donde la empresa puede operar con sus activos muy líquidos.

$$\text{LIQUIDEZ ABSOLUTA} = \frac{\text{Caja + valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratios de gestión: mide la rapidez de algunos activos que se transforman en efectivo. Midiendo el nivel de liquidez y eficiencia de los activos que una empresa usa para sus ventas, como las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, los inventarios.

- Rotación de cuentas por cobrar: el resultado que da son las veces que esta inversión ha sido recuperada durante el periodo y puede ser utilizada para medir su cobranza.

$$\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

- Rotación de inventarios: el resultado nos da el número de veces en que inventario fue vendido y reemplazado en el mismo período de tiempo.

$$\text{ROTACIÓN DE INVENTARIOS} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio inventarios}}$$

- Rotación de cuentas por pagar: mide la rapidez de la empresa en cancelar el crédito obtenido. El tiempo promedio que se obtiene del cálculo del ratio que se compara con los parámetros de tiempo para el pago de sus deudas, y conocer si se está logrando los objetivos.

$$\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR} = \frac{\text{Compras}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}}$$

- Rotación de capital de trabajo: el aumento de las ventas sube la inversión en cuentas por cobrar e inventarios; y sube el capital de trabajo.

$$\text{ROTACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Capital de trabajo}}$$

- Rotación de activos totales: nos da el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos fijos.

$$\text{ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos fijos netos totales}}$$

Ratios de solvencia: mide la capacidad de una empresa para enfrentar sus compromisos según éstos vayan venciendo. Es importante hacer un estudio del endeudamiento y de las cargas financieras para ver cuáles son los efectos que tendrá la empresa a largo plazo.

- Ratio de capital social sobre pasivo total: indica la posición de una empresa frente a sus acreedores y propietarios. Nos muestra el grado de las inversiones que los propietarios tiene predominio sobre los acreedores o viceversa.

$$\text{RATIO DE CAPITAL SOCIAL SOBRE PASIVO TOTAL} = \frac{\text{Capital}}{\text{Pasivo total}}$$

- Ratio de activo circulante sobre pasivo total: calcula el nivel de liquidez del pasivo a largo plazo. Si el pasivo se podrá pagar por la empresa.
- Ratio de pasivo a largo plazo sobre activo fijo sobre: muestra el grado de garantía del pasivo a largo plazo con los activos fijos. Muestra el margen de seguridad de los acreedores a largo plazo.

$$\text{RATIO DE ACTIVO FIJO SOBRE PASIVO A LARGO PLAZO} = \frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Activo fijo}}$$

- Ratio de capital social sobre inmuebles, maquinaria y equipo: expresa el grado de uso de recursos propios o ajenos en la compra de inmuebles, maquinaria y equipo de una empresa. Estas inversiones se deberían hacer con los fondos del capital social, porque los propietarios son los que tienen que brindar los elementos económicos básicos.

$$\text{RATIO DE CAPITAL SOBRE INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO} = \frac{\text{Capital}}{\text{inmuebles, maquinaria y equipo}}$$

- Ratio de pasivo sobre activo no corriente: nos da el grado de respaldo que tiene el pasivo con relación a nuestros activos.

$$\text{RATIO DE PASIVO SOBRE ACTIVO NO CORRIENTE} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Activo no corriente}}$$

- Endeudamiento patrimonial: nos muestra las veces que el patrimonio de una empresa está comprometido con sus acreedores.

$$\text{ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio neto}} \text{ o } \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Capital}}$$

$$\text{ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL} = \frac{\text{Deuda a largo plazo} + \text{valor de arrendamiento a largo plazo}}{\text{Capital}}$$

Ratios de rentabilidad: útiles para evaluar la manera de que las empresas generan utilidades. Se analiza la rentabilidad a partir del empleo eficiente de sus activos y esto se da desde el punto de vista patrimonial midiendo la generación de utilidades comparada con el total patrimonial de la empresa.

- Ratio de costo de ventas sobre ventas netas: cuanto más bajo es el porcentaje obtenido es mejor la situación, al dar margen a una mayor utilidad bruta.

$$\text{RATIO DE COSTO DE VENTAS SOBRE VENTAS NETAS} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

- Ratio de utilidad bruta sobre ventas netas: mide el margen bruto y se divide la utilidad bruta entre las ventas netas. El porcentaje calculado nos lleva a tener en cuenta lo siguiente:
 - La cantidad de unidades vendidas y los precios de venta.
 - El costo unitario de las ventas.
 - Las políticas de la empresa en cuanto a compras, ventas, crédito y cobranzas.

$$\text{RATIO DE UTILIDAD BRUTA SOBRE VENTAS NETAS} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

- Ratio de gastos de operación sobre ventas netas: indica el porcentaje de las ventas netas que se ha consumido por los gastos de operación, como los gastos de publicidad y la comisión de vendedores que varían de acuerdo con el volumen de ventas. Los gastos de administración y los otros gastos permanecen en un mismo nivel, independientemente del volumen de ventas.

$$\text{RATIO DE GASTOS OPERATIVOS SOBRE VENTAS NETAS} = \frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Ventas netas}}$$

- Ratio de utilidad de operación sobre ventas: nos da la cantidad de productividad de las ventas. La utilidad operativa se afecta si existe alguna diferencia en las ventas, costo de ventas o gastos de operación ya que se muestra en ella.

$$\text{RATIO DE UTILIDAD DE OPERACIÓN SOBRE VENTAS NETAS} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$$

- Ratio de costos totales sobre ventas netas: se divide la suma del costo de ventas y gastos de operación entre las ventas netas, o restando del 100% la razón de utilidad de operación a ventas netas.

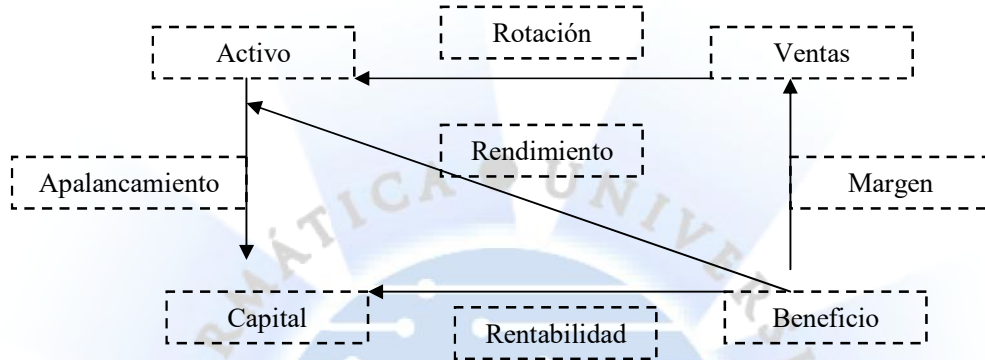
$$\text{RATIO DE COSTOS TOTALES SOBRE VENTAS NETAS} = \frac{\text{Costo de ventas} + \text{gastos de operación}}{\text{Ventas netas}}$$

- Ratio de utilidad neta sobre capital social: nos ayuda a medir la productividad de la empresa en relación con su patrimonio y es considerada una de las razones más importantes del análisis de estados financieros.

$$\text{RATIO DE UTILIDAD NETA SOBRE CAPITAL SOCIAL} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$$

- Ratio de utilidad neta sobre activo fijo: mide la productividad de la empresa en relación con su activo.

$$\text{RATIO DE UTILIDAD NETA SOBRE ACTIVO FIJO} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo fijo}}$$



La rentabilidad Económica relaciona el beneficio bruto que genera el negocio (Beneficio Antes de Impuestos e Intereses, BAI) y los Activos necesarios para conseguir este beneficio.

$$\text{RENTABILIDAD ECONÓMICA} = \frac{\text{BAI}}{\text{Activo}}$$

$$\text{RENTABILIDAD ECONÓMICA} = \frac{\text{BAI}}{\text{Ventas}} \times 365 \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}}$$

$$\text{RENTABILIDAD ECONÓMICA} = \text{Margen} \times \text{Rotación}$$

La Rentabilidad Financiera muestra el beneficio neto generado en relación con la inversión que han hecho los propietarios de la empresa. Por tanto, nos muestra la rentabilidad por moneda invertido.

$$\text{RENTABILIDAD FINANCIERA} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Capitales propios}}$$

2.2.7 La rentabilidad

La rentabilidad es el resultado de la administración de una empresa dirigida adecuadamente. Las razones de rentabilidad nos a conocer la influencia que tienen la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones que se reflejan en las utilidades de una empresa.

La rentabilidad económica ve toda la eficiencia operativa del total de una empresa, y la rentabilidad financiera refleja la eficiencia operativa en los beneficios de los propietarios. Según se van reduciendo los costos y gastos se obtiene mayor beneficio, conociendo los márgenes de utilidad por cada concepto que intervienen en la obtención de utilidades, y que permiten controlar y administrar esos costos y gastos para obtener mayores beneficios.

RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE)	RENTABILIDAD ECONOMICA(ROI)
1. Calcula la capacidad de los fondos propios de una empresa, generando beneficio de rentabilidad a los accionistas.	1. Calcula la capacidad de los activos totales de una empresa, generando beneficio sin fijarse en lo financiado y en el costo de la empresa.
2. Relaciona el beneficio una vez deducidos los intereses, impuestos y posibles gastos financieros.	2. Relaciona el beneficio antes de intereses e impuestos sin tener en cuenta los gastos financieros.

RAZONES DE RENTABILIDAD		
RENTABILIDAD		
RAZÓN FINANCIERA	FORMULA	INTERPRETACIÓN
MARGEN DE UTILIDAD	$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas netas}}$	Mide la rentabilidad que produce cada peso de ventas.
RENTABILIDAD DEL CAPITAL CONTABLE	$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Capital contable}}$	Mide el rendimiento que se produce por la aportación de los socios.
RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN	$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Activo total}}$	Mide el rendimiento que produce la inversión de activos totales de la empresa
DIVIDENDOS PAGADOS	$\frac{\text{Dividendos en efectivo}}{\text{Resultado neto del ejercicio anterior}}$	Mide la cantidad de utilidades pagadas como dividendos a los accionistas.
REPOSO A UTILIDAD NETA	$\frac{\text{Resultado por posición monetaria}}{\text{Resultado neto}}$	Cuantifica la cantidad de utilidades inflacionarias en relación con la utilidad total de la empresa.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la BMV Y ECONOMATICA y boletines bursátiles de las empresas al cuarto trimestre de 2009.

(Nevado, López, Pérez y Ramón, 2007) dice que la rentabilidad económica se calcula como producto del margen de ventas y la rotación del activo neto porque cumple lo siguiente:

$$\frac{\text{Beneficio de explotación}}{\text{Activo neto}} = \frac{\text{Beneficio de explotación}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo neto}}$$

Esta fórmula muestra como la rentabilidad económica se construye a partir del binomio compuesto por el margen expresado en y la rotación en números de veces (ventas sobre activo neto). En este caso el margen se expresa en porcentaje y la rotación en número de veces. A la combinación entre margen y rotación depende del tipo de actividad.

Según (Gitman 2009) El rendimiento es una medida relativa de éxito y esto relaciona las utilidades de una empresa con sus ventas, activos o capital propio. Se usa frecuentemente tres medidas: margen de utilidad neta, rendimiento sobre los activos y rendimiento sobre el capital.

Margen de utilidad neta es el “resultado final” de las operaciones donde nos indica la tasa de utilidad obtenida de las ventas y de otros ingresos.

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD NETA} = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{ventas totales}}$$

Rendimiento sobre los activos: (ROA, return on assets) considera la cantidad de recursos necesarios para respaldar las operaciones y revela la eficacia de la administración para generar utilidades a partir de los activos que tiene disponibles y es considerada la medida de rendimiento individual más importante. Cuanto mayor sea el ROA, más rentable será la empresa.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Activos totales}}$$

Rendimiento sobre el capital: (ROE, return on equity) se relaciona directamente con las utilidades, el crecimiento y los dividendos de una empresa porque mide el rendimiento de las utilidades con el capital de los accionistas. Un ROE que disminuye puede significar que surgirán problemas más adelante.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Capital de los accionistas}}$$

El ROA y ROE son medidas importantes del rendimiento corporativo. Para aprovechar al máximo estas dos medidas se debe dividir en partes que las componen.

$$\text{ROE} = \text{ROA} \times \text{Multiplicador de capital}$$

Dónde:

$$\text{MULTIPLICADOR DE CAPITAL} = \frac{\text{Activos totales}}{\text{Total del capital de los accionistas}}$$

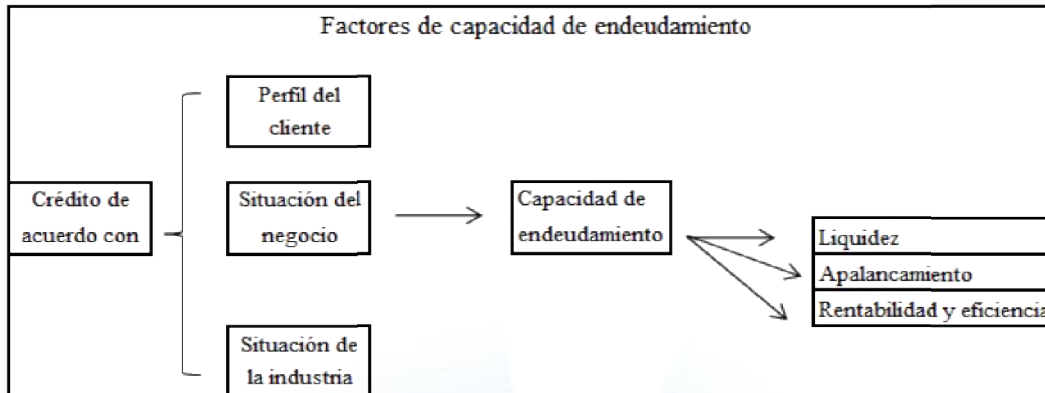
$$\text{ROE} = \frac{\text{ROA} \times \text{Multiplicador de capital}}{(\text{Margen de Útil. neta} \times \text{Rot. de act. Totales}) \times \text{Multiplicador de capital}}$$

Según (Sapag 2011) determina la posible precisión de las inversiones, costos y beneficios de un proyecto para comprarlos. La primera etapa es la formulación y preparación de proyectos que es el proceso de cálculo y estructuración de los costos, inversiones y beneficios. La segunda etapa corresponde a la evaluación del proyecto.

Según (Alberto 2006) rentabilidad es ganancia, utilidad, beneficio y lucro. Suponer que se llegue a realizar un negocio con márgenes positivos, implicaría que, en un largo plazo, el dinero que ingresa a la empresa es mayor que el dinero que sale de la empresa. La rentabilidad suministra los fondos y la tranquilidad de un negocio, aunque las condiciones externas sean difíciles. Habilita al crecimiento del negocio y permite alcanzar o aproximarse a la visión del empresario que tiene para su empresa. La rentabilidad nos hace crecer con los clientes con nuevas porciones de mercado y es factible aumentar más y mejor el pago a los empleados y generar beneficios para los accionistas. Sin rentabilidad la subsistencia y el desarrollo son incansables y no sería posible obtener préstamos bancarios y ni invertir en maquinaria y equipo, ni desarrollar nuevos productos y servicios y ni mejorar la calidad.

2.2.8 El endeudamiento

Mide la firmeza de la estructura financiera de una empresa. Evalúa la conexión de recursos solicitados con el giro principal de la empresa; esto sucede en un análisis cuantitativo acerca del riesgo financiero del deudor. Analizar la predisposición y paralelo la elaboración de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia



Liquidez

Analiza la capacidad de una empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo, y se calcula a través de las siguientes razones financieras:

- a. Liquidez inmediata = (caja, bancos y Val. Realiza. + clientes) / pasivo a corto plazo
- b. Liquidez = activo circulante / pasivo a corto plazo

Asimismo, el análisis en el uso de los activos evalúa:

- a. Rotación de inventarios: mide la eficiencia de la administración de las existencias a través de la velocidad promedio en que entran y salen de la empresa y se convierten en efectivo.

$$\text{ROTACION DE INVENTARIOS} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario promedio}}$$

- b. Rotación de cuentas por cobrar: indica que tan rápidamente una empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo.

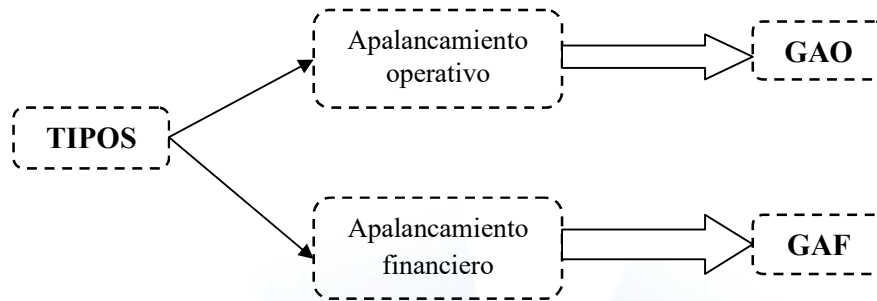
$$\text{ROTACION DE CUENTAS. POR COBRAR} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

- c. Rotación de cuentas por pagar: calcula el número de veces que han sido renovadas las cuentas por pagar.

$$\text{ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Cuentas por pagar promedio}}$$

Apalancamiento: Analiza la estructura financiera acerca de los recursos de capital y de deuda que el deudor utiliza para realizar las operaciones de una empresa. Su estructura

financiera se mide a través del análisis del estado actual y de la predisposición de las razones financieras:



- a. Apalancamiento Operativo = instrumento para obtener mayor rentabilidad usando los costos fijos ya que mide el impacto de los costos fijos sobre el instrumento de los costos de una empresa; teniendo como fin aumentar el beneficio de una empresa en la producción de bienes porque invierte en activos fijos y permite incrementar las ventas y maximizar los resultados operativos.

Formas de cálculo:

- o Mediante formula:

$$\text{GAO} = \frac{(\text{Cantidad} * \text{precio}) - \text{Costo variable}}{\text{Utilidad Operativa}}$$

- o Por medio de variaciones:

$$\text{GAO} = \frac{\text{Var \% Utilidad operativa}}{\text{Var \% ingresos o ventas}}$$

- b. Apalancamiento financiero = instrumento para obtener una mayor rentabilidad considerando el uso de deuda porque aumenta la cantidad de dinero a destinar a una inversión. Es decir el apalancamiento mide la relación entre deuda y rentabilidad.

Formas de Cálculo:

- o Mediante formula:

$$\text{GAF} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{(\text{Utilidad Operativa} - \text{intereses})}$$

- o Por medio de variaciones:

$$\text{GAF} = \frac{\text{Var \% utilidad neta de acciones}}{\text{Var \% utilidad operativa}}$$

Este análisis refleja la posición de apalancamiento de una empresa a la que pertenece el deudor.

Rentabilidad y eficiencia: identifica el flujo de utilidades en los últimos dos años de operación del deudor y usa las siguientes razones financieras:

- a. ROA (rendimiento sobre el activo) = utilidad neta / activo total
- b. ROE (rendimiento sobre el patrimonio) = utilidad neta / capital contable

Estas razones miden las predisposiciones y dejan analizar y comparar el promedio de rentabilidad de una empresa a la que el deudor pertenece. Así mismo realiza un análisis del estado actual y de la predisposición de la eficiencia del deudor a través de la razón:

UTILIDAD NETA / VENTAS NETAS

Según (Giman 2009) El apalancamiento analiza la estructura financiera de una empresa indicando la cantidad de deuda que se usara para respaldar los recursos y las operaciones de una empresa. El monto del endeudamiento en la distribución y la capacidad financiera de una empresa para pagar los intereses de su deuda son importantes para los posibles inversionistas. La relación deuda-capital, mide el monto de la deuda de la empresa; y la razón de cobertura de interés, analiza con qué eficacia la empresa paga los intereses de su deuda.

- Relación deuda-capital: mide el monto relativo de los fondos proporcionados por prestamistas y propietarios.

$$\text{RELACIÓN DEUDA-CAPITAL} = \frac{\text{Deuda a largo plazo}}{\text{Capital de los accionistas}}$$

- Razón de cobertura de interés: mide la capacidad de la empresa para cubrir sus pagos de intereses fijos.

$$\text{RAZÓN DE COBERTURA DE INTERÉS} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Gasto por intereses}}$$

Algunos analistas suman de nuevo los gastos de depreciación y amortización a las utilidades y usan las utilidades antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización. Argumentan que la depreciación y la amortización son gastos y no efectivo; y estos se deben sumar de nuevo a las ganancias para proporcionar una cifra más realista en efectivo.

2.2.9 La liquidez

Son aquellos que tienen la vulnerabilidad de convertirse en efectivo con rapidez al precio de mercado de ese momento, sin perder parte de su valor. Mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo de manera oportuna, por el análisis se centra en estudiar a los activos y pasivos circulantes.

La liquidez básicamente da respuesta a acreedores de corto plazo, como es el caso de la liquidez suficiente para pagar las deudas de corto plazo. En el análisis se utiliza las razones financieras del cuadro.

RAZONES DE LIQUIDEZ		
RAZÓN FINANCIERA	FORMULA	INTERPRETACIÓN
LIQUIDEZ CORRIENTE	$\frac{\text{Pasivo circulante}}{\text{Activo circulante}}$	Es la capacidad que tiene la empresa con activos que se espera se conviertan en efectivo en un corto plazo para pagar sus deudas.
LIQUIDEZ ACIDA	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	Capacidad que tiene la empresa de pagar con activos de inmediata realización las obligaciones de corto plazo. Índice de solvencia inmediata.
COBERTURA DE DEUDA TOTAL	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	Mide la capacidad que tiene la empresa de pagar con los activos de corto plazo las deudas totales.
LIQUIDEZ INMEDIATA	$\frac{\text{Activo disponible}}{\text{Pasivo circulante}}$	Es la capacidad que tiene la empresa de pagar con efectivo las deudas de corto plazo.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la BMV y ECONOMATICA y boletines bursátiles de las empresas al cuarto trimestre de 2009.

LA LIQUIDEZ INTERNACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA Y EL CRÉDITO

LIQUIDEZ INTERNACIONAL (efectos principales de este evento)

Si la liquidez aumenta, entonces se observara lo siguiente: *Las tasas de interés externas disminuyen al existir mayor disponibilidad de recursos. *La disponibilidad del crédito externo aumenta como efecto del crecimiento de la liquidez. *La inversión extranjera directa aumenta por la necesidad de aplicar los excedentes financieros. *La disponibilidad de divisas aumenta por el efecto del crecimiento en la inversión extranjera. *La actividad económica aumenta al incrementarse la disponibilidad de recursos. *La cotización del peso y las divisas se fortalecen al disponer de mayor cantidad de reservas internacionales.	Si la liquidez disminuye, entonces se observara lo siguiente: *Las tasas de interés externas aumentan. *La disponibilidad del crédito disminuye. *La inversión extranjera directa disminuye. *La actividad económica crece a menor ritmo. *La cotización del peso y las divisas no reciben los beneficios derivados de los flujos provenientes de inversiones extranjeras.
---	---

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la BMV y ECONOMATICA y boletines bursátiles de las empresas al cuarto trimestre de 2009.

Según (Gitman 2009) la liquidez está conectada con la capacidad de una empresa para cumplir con sus gastos de operación diario y sus obligaciones a corto plazo. El mayor interés es si la empresa tiene efectivo suficiente y otros activos líquidos disponibles para pagar los intereses de una deuda y satisfacer las necesidades operativas de manera rápida y oportuna. Una perspectiva general de la liquidez de una empresa resulta de dos medidas sencillas: la razón corriente y el capital de trabajo neto, siempre que todo lo demás permanezca constante, es preferible ver medidas altas o crecientes de estas dos razones.

Razón corriente:

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

Capital de trabajo neto:

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO NETO} = \text{Activos circulantes} - \text{Pasivos circulantes}$$

Razones de actividad: medir la liquidez general es solo el inicio del análisis. Se debe analizar también la composición y la liquidez subyacente de los principales activos circulantes y evaluar la eficacia de la empresa administra estos recursos. Así mismo comparar las ventas de la empresa con diversas categorías de activos para medir la eficiencia de una empresa en cuanto al uso de sus activos. Las tres razones de actividad usadas con frecuencia están relacionadas las cuentas por cobrar, el inventario y los activos totales.

Rotación de cuentas por cobrar: los estados financieros revelan que en los activos del balance general predominan sólo algunas cuentas que integran del 80 al 90%, o incluso más, de los recursos totales. La rotación de cuentas por cobrar mide cómo se administran estos recursos y su cálculo es:

$$\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Rotación de inventarios: el control de inventarios es el bienestar de una empresa y evalúa la medida de rotación de inventarios:

$$\text{ROTACIÓN DE INVENTARIOS} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{inventarios}}$$

Rotación de activos totales: indica la eficiencia de los activos para respaldar las ventas. Su cálculo es:

$$\text{RAZÓN DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Total de activos}}$$

Según (Rubio 2007) la liquidez implica la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer a los vencimientos a corto plazo y el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo.

Algunos autores acerca de la liquidez se refieren a solvencia y define como la capacidad que tiene una empresa para enfrentar sus compromisos de pago. Los grados de solvencia son: la solvencia final, expresa la diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible porque se sitúa en una perspectiva que podemos considerar última; la posible liquidación de una empresa.

La solvencia final mide el valor de los bienes de activo que respalda a la totalidad de las deudas contraídas por la empresa. Esta medida figura en las notas o resúmenes sobre suspensiones de pagos.

El no tener liquidez significa que la empresa será incapaz de utilizar descuentos favorables u otras oportunidades rentables. La falta de liquidez implica una menor libertad de elección y un freno a la capacidad de maniobra.

La falta de liquidez más grave significa que la empresa es incapaz de enfrentar sus compromisos de pago actuales y conduce a una disminución del nivel de operaciones a la venta forzada de bienes de activo o en último término a la suspensión de pagos o a la quiebra para los propietarios de la empresa la falta de liquidez es:

1. La disminución en la rentabilidad.
2. La imposibilidad de aprovechar oportunidades como expansión y compras de oportunidad.
3. La pérdida del control de la empresa.
4. La pérdida total o parcial del capital invertido.
5. Atrasos en el cobro de sus créditos.

Según (González 2013) la liquidez se refiere a la capacidad de invertir en cantidades deseadas a precios razonables, de acuerdo a la oferta y demanda. La liquidez de un activo financiero está asociada a la negociación a bajo costo y en grandes volúmenes. La liquidez es multidimensional.

Según (Villacís 2008) la liquidez es una cualidad del dinero con características especiales como es su capacidad de ser aceptado como medio de pago. La liquidez de estirpe Keynesiana abarca al dinero o cualquier signo de deuda asimilable sea aceptado como medio de pago. Liquidez en la teoría cuantitativa debería relacionarse con la idea de comprar.

2.3 Empresa

2.3.1 Reseña histórica

El Centro Médico fue fundado el 18 de noviembre de 1980 por un prestigioso grupo de inversionistas privados con amplia experiencia en la práctica profesional médica. Ubicada en el corazón del centro financiero de Lima, nuestra institución surge con el fin de ofrecer un servicio de calidad en el rubro de atención médica ambulatoria. En todo este tiempo, el centro médico se ha constituido como una familia, donde prima la calidad y la excelencia. Y donde cada día es una oportunidad para ser mejores y atender con más dedicación a quienes confían en nuestro servicio.

2.3.2 Constitución Legal

Figura 1 Constitución legal – Testimonio.

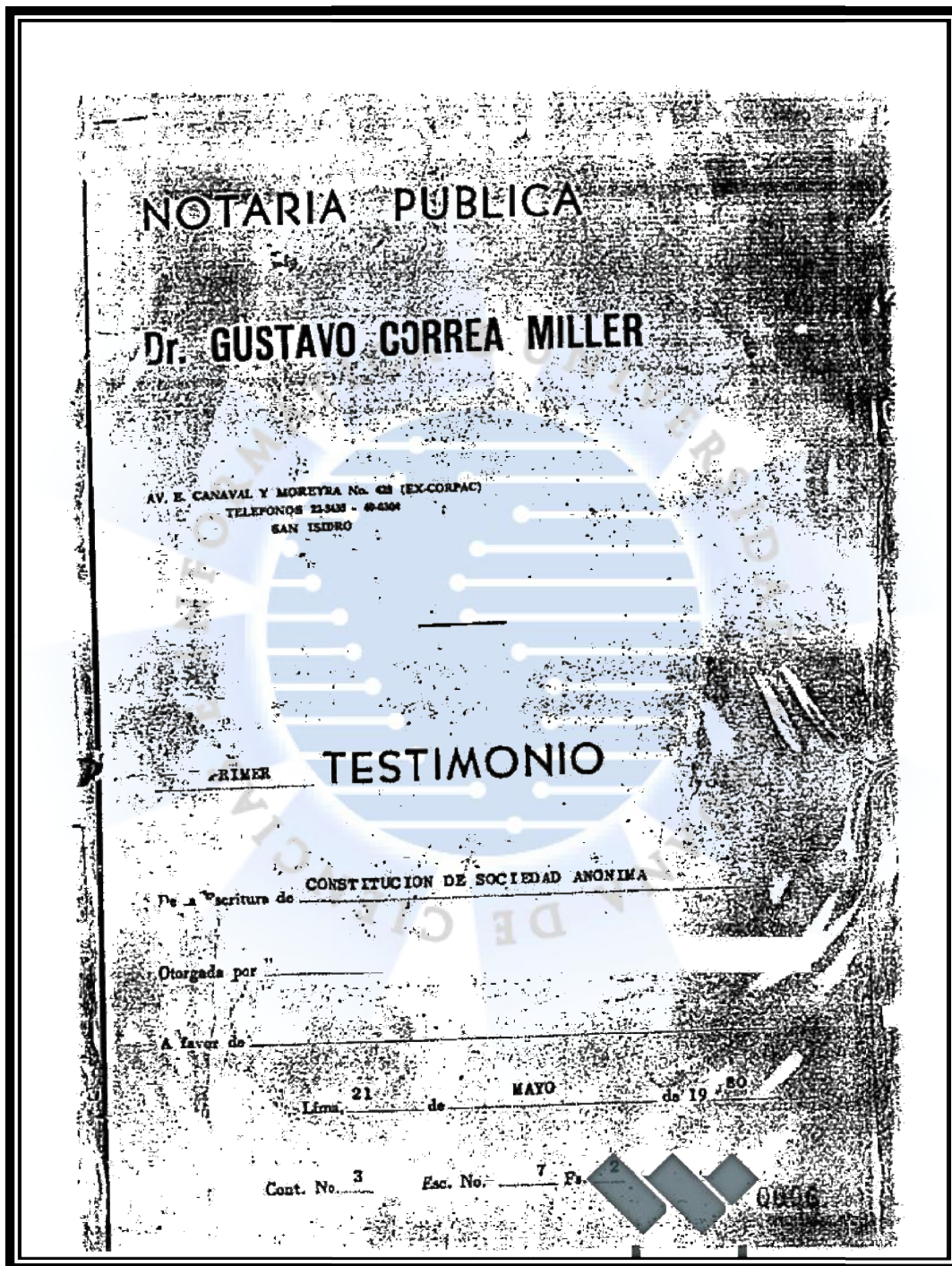


Figura 2 Constitución legal – Boleta de registro.

B O L E T A

ANTE MI, CON FECHA VEINTE Y UNO DE MAYO DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y A FOJAS VEINTE Y TRES MILSETECIENTAS NOVENTA Y CINCO, DE MI PROTOCOLO DE ESCRITURAS PUBLICAS, SE HALLA EXTENDIDA Y DEBIDAMENTE FIRMADA LA ESCRITURA DE CONSTITUCION DE SOCIEDAD ANONIMA QUE OTORGAN LOS SEÑORES

, BAJO LA DENOMINACION DE:

"; CUYAS PARTES PERTINENTES REQUERIDAS, ES DEL TENOR SIGUIENTE: - - - - -

DISPOSICIONES FINALES. - - - - -

PRIMERA. - EL PRIMER DIRECTORIO DE LA SOCIEDAD QUEDA CONSTITUIDO EN LA FORMA SIGUIENTE: - - - - -

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO:

ZON. - - - - -

DIRECTOR: - - - - -

DIRECTOR: - - - - -

CUARTA. - SE NOMBRA GERENTE AL SEÑOR

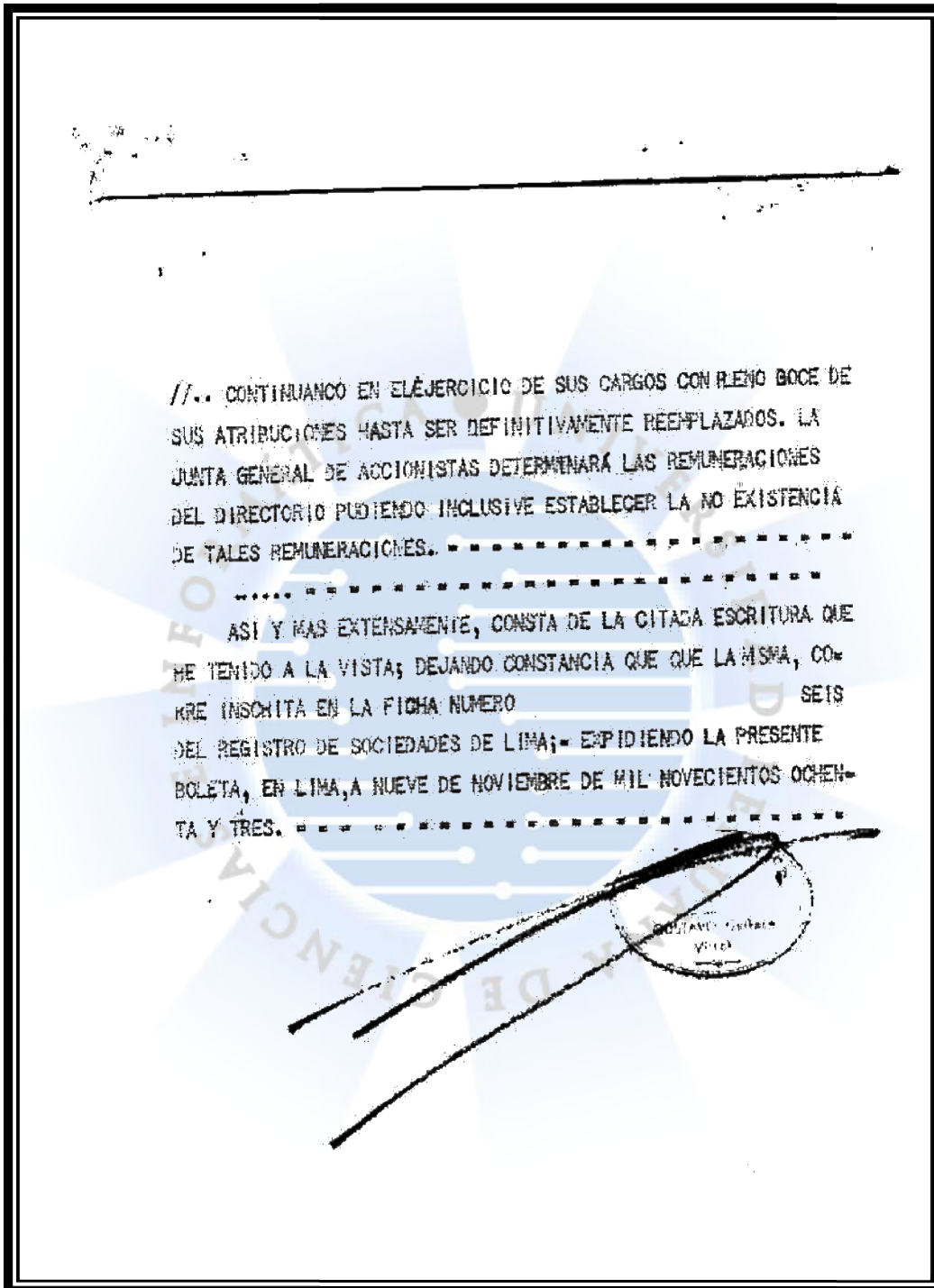
, QUIEN GOZARA DE LAS FACILIDADES SEÑALADAS EN EL ARTICULO TREINTA Y NUEVE DE LOS ESTATUTOS SIN NECESIDAD DE OTORGARLE PODER POR OTRA ESCRITURA PUBLICA; DEBIENDO ACTUAR Y/O FIRMAR CONJUNTAMENTE CON EL PRESIDENTE EJECUTIVO PARA EJERCER LAS FACILIDADES SEÑALADAS EN EL LITERAL H) DEL MENCIONADO ARTICULO TREINTA Y NUEVE. - - - - -

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL ARTICULO TRIGESIMO DE LA PRESENTE ESCRITURA ES DEL TENOR SIGUIENTE: - - - - -

ARTICULO TRIGESIMO. - QUEDA EXPRESAMENTE ESTABLECIDO, EN TODO CASO, QUE LAS FUNCIONES DE LOS DIRECTORES SE ENTENDERAN PRORROGADAS HASTA QUE SE REALICE UNA NUEVA DESIGNACION,

0028

Figura 3 Constitución legal – Boleta de registro con la legalización



2.3.3 Aspectos administrativos

1. Misión: El centro médico está orientado a la atención médica integral de pacientes privados, de empresas de seguros y Eps. Nuestros mayores y mejores esfuerzos, están orientados a mantener la excelencia requerida y demandada por nuestros clientes en sus diversas modalidades. El grupo médico, está formado por especialistas capaces, comprometidos y motivados por los valores de su profesión y de nuestra compañía.
2. Visión: Conseguir que nuestros pacientes perciban que el centro médico es el más eficiente del mercado. Nuestro esfuerzo estará orientado al logro de una atención médica integral y de excelencia en el área de la prevención, conservación y recuperación de la salud. Cumpliendo con estas metas, esperamos ser el centro médico más importante del país, propenderemos a la asociación estratégica con las empresas usuarias de nuestro servicio, a través de políticas de mutuo beneficio creativo, responsable y ético, atendiendo con especial dedicación a nuestros pacientes.
3. Objetivos: Se basa en la necesidad de mejorar el nivel de servicio del centro médico con el fin de conseguir un desarrollo adecuado y de calidad en el segmento del mercado en el que prestamos nuestros servicios.

Personas: Fortalecer el compromiso de los empleados para conseguir nuestra visión y dirección estratégica.

Servicio: Esforzarse para proveer servicio al cliente excelente a todos nuestros clientes

Calidad: Mejorar la calidad para asegurar sostenibilidad a largo plazo

4. Valores

- Profesionalismo

Los valores de nuestras profesiones ponen al servicio de la sociedad la mejor atención, servicio, evidencia científica, cuidando la calidad de los servicios y la seguridad de las personas.

- Trabajo en equipo

Es la participación de toda la empresa para los objetivos compartidos, buscando la colaboración, el compromiso y la libertad profesional.

- **Innovación**
Crear y aplicar formas de utilizar conocimientos que impulsen a la mejora de servicios y operaciones que sean nuevas para la empresa para el crecimiento y desarrollo empresarial.
- **Gestión responsable**
Cuidar una gestión basada en transparencia y eficiencia de los recursos, tomando en cuenta los aspectos éticos de la empresa y el compromiso de responsabilidad social corporativa.
- **Respeto**
Otorgar un trato humano y empático a los clientes, respetando los derechos individuales y colectivos, su libertad y su variedad.
- **Compromiso con la formación, la investigación y la docencia**
Suscitar la formación, favoreciendo a la investigación y otorgar los mejores conocimientos y aplicarlos en nuestros clientes en la sociedad.

5. Análisis FODA

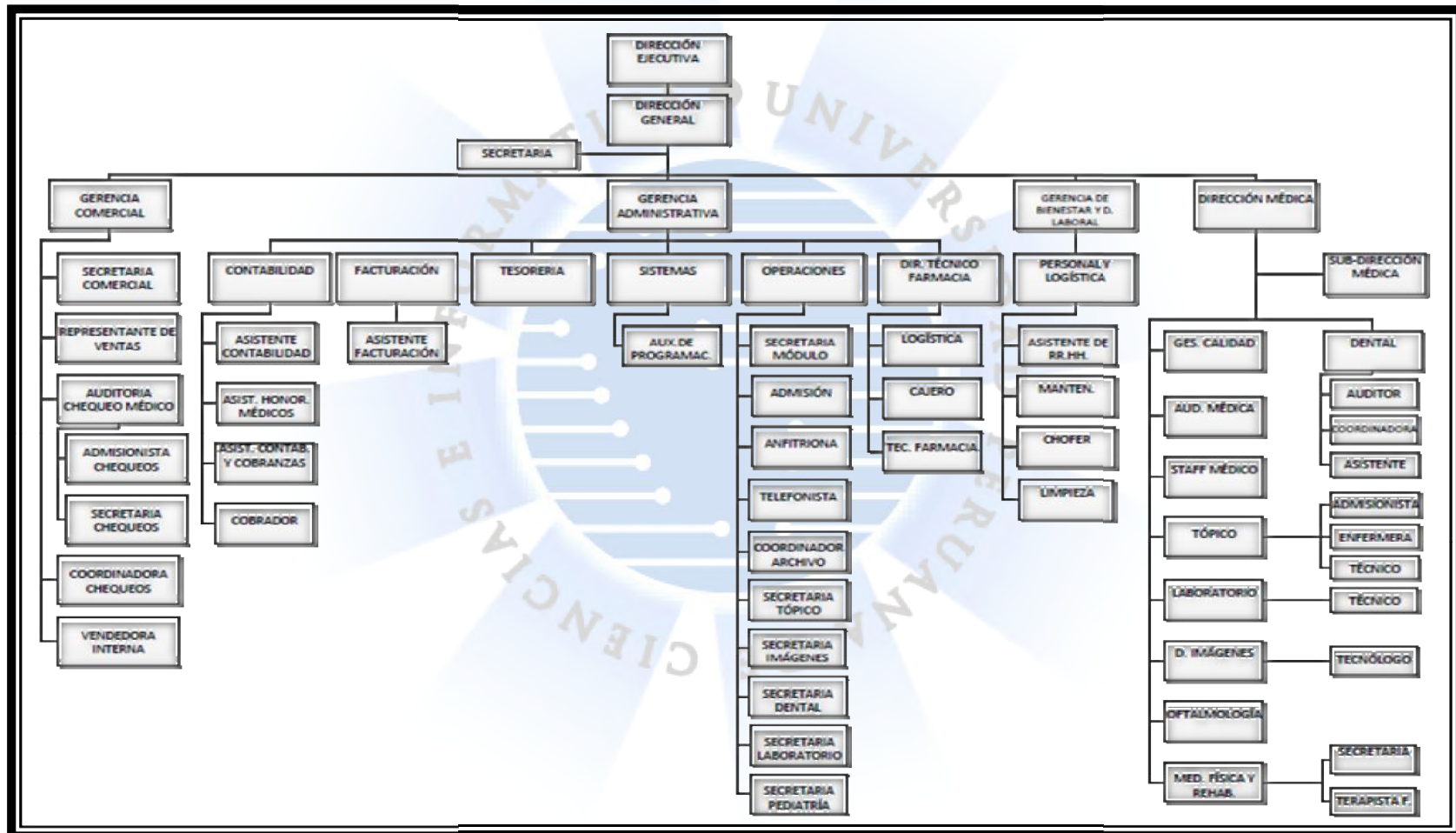
Figura 4 Análisis de foda.



Fuente: Elaboración Propia

6. Organigrama

Figura 5 Organigrama del centro médico.



2.3.4 Caso práctico

a) Estado de situación financiera 2017 – 2018 Figura 6 Estado de situación financiera 2017

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017			
MONEDA NACIONAL			
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes de efectivo	6,637,779.85	Sobregiros bancarios	
Cuentas por cobrar comerciales-terceros	3,157,047.59	Tributos contraprestaciones y aportes al SNP	36,107.08
Cuentas por cobrar comerciales-relacionadas	4,032.28	Remuneraciones y participaciones por pagar	194,664.34
Cuentas por cobrar al personal a accionistas socio	80,930.40	Cuentas por pagar comerciales-terceros	1,557,268.74
Cuentas por cobrar diversas-terceros	97,044.36	Cuentas por pagar comerciales-relacionadas	791,786.81
Servicios y otros contratados por anticipado	1,487.90	Cuentas por pagar a accionistas socios y directore	96,008.76
Estimacion de cuentas de cobranza dudosa (82,135.75)	Obligaciones financieras a corto plazo	
Mercaderias	315,427.73	Cuentas por pagar diversas-terceros a corto plazo	9,274.85
Sub Productos			
Productos en Proceso		TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,685,110.58
Materias primas			
Materiales auxiliares suministros y repuestos		PASIVO NO CORRIENTE	
Envases y embalajes		Obligaciones financieras a largo plazo	
Activos diferidos		Provisiones NIIF	45,492.00
		Pasivos diferidos	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	10,211,614.36	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	45,492.00
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	75,715.87	Capital	1,300,000.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	4,144,401.02	Reservas	260,000.00
Intangibles		Resultados acumulados	6,366,021.93
Depreciación amortizacion y agotamientos acumulado (2,758,567.17)	Resultado del Ejercicio	1,016,539.57
		TOTAL PATRIMONIO	8,942,561.50
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,461,549.72		
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	11,673,164.08
TOTAL ACTIVO	11,673,164.08		

Figura 7 Estado de situación financiera 2018.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		MONEDA NACIONAL	
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes de efectivo	7,714,490.40	Sobregiros bancarios	
Cuentas por cobrar comerciales-terceros	2,806,464.85	Tributos contraprestaciones y aportes al SNP	264,447.24
Cuentas por cobrar comerciales-relacionadas		Remuneraciones y participaciones por pagar	208,182.52
Cuentas por cobrar al personal a accionistas socio	69,999.81	Cuentas por pagar comerciales-terceros	1,454,087.86
Cuentas por cobrar diversas-terceros	90,179.66	Cuentas por pagar comerciales-relacionadas	759,161.07
Servicios y otros contratados por anticipado	2,523.24	Cuentas por pagar a accionistas socios y directore	122,233.84
Estimacion de cuentas de cobranza dudosa	(52,844.84)	Obligaciones financieras a corto plazo	
Mercaderias	354,810.63	Cuentas por pagar diversas-terceros a corto plazo	6,592.83
Sub Productos			
Productos en Proceso		TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,814,705.36
Materias primas		PASIVO NO CORRIENTE	
Materiales auxiliares suministros y repuestos		Obligaciones financieras a largo plazo	
Envases y embalajes		Provisiones NIIF	45,492.00
Activos diferidos	18,834.35	Pasivos diferidos	122.18
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	11,004,458.10	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	45,614.18
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	75,715.87	Capital	1,300,000.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	4,177,777.79	Reservas	260,000.00
Intangibles		Resultados acumulados	6,640,161.50
Depreciación amortizacion y agotamientos acumulado	(2,898,925.05)	Resultado del Ejercicio	1,298,545.67
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,354,568.61	TOTAL PATRIMONIO	9,498,707.17
TOTAL ACTIVO	12,359,026.71	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	12,359,026.71

b) Estado de resultados 2017 - 2018

Figura 8 Estado de resultados 2017.

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	
MONEDA NACIONAL	
VENTAS NETAS	17,539,521.64
(-) Costo de Ventas	(3,621,674.69)
UTILIDAD BRUTA	13,917,846.95
Gastos de Ventas	(255,981.32)
Gastos Administrativos	(5,676,183.12)
Gastos Operativos	(6,373,125.36)
RESULTADOS DE OPERACION	1,612,557.15
Descuentos rebajas y bonificaciones obtenidas	49.79
Ingresos Financieros	123,932.94
Gastos Financieros	(307,565.43)
Ingresos Diversos	1,340.24
Cargas Cubiertas con Provisiones	
Dctos. por Bonificaciones Concedidas	
UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.	1,430,314.69
Ingresos Excepcionales	
Gastos Excepcionales	
UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.	1,430,314.69
Impuesto a la Renta	(413,775.12)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	1,016,539.57

Figura 9 Estado de resultados 2018.

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
MONEDA NACIONAL	
VENTAS NETAS	18,137,664.02
(-) Costo de Ventas	(3,732,005.97)
UTILIDAD BRUTA	14,405,658.05
Gastos de Ventas	(301,397.92)
Gastos Administrativos	(5,670,269.83)
Gastos Operativos	(6,875,222.59)
RESULTADOS DE OPERACION	1,558,767.71
Descuentos rebajas y bonificaciones obtenidas	
Ingresos Financieros	388,598.61
Gastos Financieros	(129,628.91)
Ingresos Diversos	1,095.46
Cargas Cubiertas con Provisiones	
Dctos, por Bonificaciones Concedidas	
UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.	1,818,832.87
Ingresos Excepcionales	
Gastos Excepcionales	
UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.	1,818,832.87
Impuesto a la Renta	(520,287.20)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	1,298,545.67

Tabla 1 Balance General comparativo y análisis horizontal.

CENTRO MÉDICO				
BALANCE GENERAL COMPARATIVO Y ANALISIS HORIZONTAL				
PARTIDAS	31-dic-18	31-dic-17	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
ACTIVOS				
Efectivo y equivalente de efectivo	7,714,490	6,637,780	1,076,711	16%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	2,806,465	3,157,048	-350,583	-11%
Cuentas por cobrar comerciales relacionadas		4,032	-4,032	-100%
Cuentas por cobrar al personal a accionistas socio	70,000	80,930	-10,931	-14%
Cuentas por cobrar diversas terceras	90,180	97,044	-6,865	-7%
Servicios y otros contratados por anticipado	2,523	1,488	1,035	70%
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	52,845	82,136	29,291	-36%
Mercaderías	354,811	315,428	39,383	13%
Activos Diferidos	18,834	0	18,834	0%
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	11,004,458	10,211,614	792,844	8%
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	75,716	75,716	0	0%
Inmuebles, maquinarias y equipo	4,177,778	4,144,401	33,377	0%
Depreciación, amortización y agotamiento acumulado	2,898,925	2,758,567	-140,358	5%
TOTAL ACTIVO FIJO	1,354,569	1,461,550	-106,981	-7%
TOTAL DE ACTIVO	12,359,027	11,673,164	685,863	6%
PASIVOS				
Tributos, contraprestaciones y aportes al SNP	264,447	36,107	228,340	632%
Remuneraciones y participaciones por pagar	208,183	194,664	13,518	7%
Cuentas por pagar comerciales terceros	1,454,088	1,557,269	-103,181	-7%
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	759,161	791,787	-32,626	-4%
Cuentas por pagar a accionistas socios y directores	122,234	96,009	26,225	27%
Cuentas por pagar diversas terceros a corto plazo	6,593	9,275	-2,682	-29%
TOTAL PASIVO CIRCULANTE	2,814,705	2,685,111	129,595	5%
Provisiones NIIF	45,492	45,492	0	0%
Pasivos diferidos	122	0	122	0%
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	45,614	45,492	122	0%
TOTAL PASIVO	2,860,320	2,730,603	129,717	5%
CAPITAL				
Capital	1,300,000	1,300,000	0	0%
Reservas	260,000	260,000	0	0%
Resultados acumulados	6,640,162	6,366,022	274,140	4%
Resultados del ejercicio	1,298,546	1,016,540	282,006	28%
TOTAL CAPITAL	9,498,707	8,942,562	556,146	6%
TOTAL PASIVO Y CAPITAL	12,359,027	11,673,164	685,863	6%

Tabla 2 Balance General comparativo y análisis vertical.

CENTRO MÉDICO				
BALANCE GENERAL COMPARATIVO Y ANALISIS VERTICAL				
PARTIDAS	31 DICIEMBRE 2018		31 DICIEMBRE 2017	
	MONTO	%	MONTO	%
ACTIVOS				
Efectivo y equivalente de efectivo	7,714,490	62%	6,637,780	57%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	2,806,465	23%	3,157,048	27%
Cuentas por cobrar comerciales relacionadas		0%	4,032	0%
Cuentas por cobrar al personal a accionistas socio	70,000	1%	80,930	1%
Cuentas por cobrar diversas terceras	90,180	1%	97,044	1%
Servicios y otros contratados por anticipado	2,523	0%	1,488	0%
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	52,845	0%	82,136	-1%
Mercaderías	354,811	3%	315,428	3%
Activos Diferidos	18,834	0%		
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	11,004,458	89%	10,211,614	87%
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	75,716	1%	75,716	1%
Inmuebles, maquinarias y equipo	4,177,778	34%	4,144,401	36%
Depreciación, amortización y agotamiento acumu	2,898,925	-23%	2,758,567	-24%
TOTAL ACTIVO FIJO	1,354,569	11%	1,461,550	13%
TOTAL ACTIVO	12,359,027	100%	11,673,164	100%
PASIVOS				
Tributos, contraprestaciones y aportes al SNP	264,447	2%	36,107	0%
Remuneraciones y participaciones por pagar	208,183	2%	194,664	2%
Cuentas por pagar comerciales terceros	1,454,088	12%	1,557,269	13%
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	759,161	6%	791,787	6%
Cuentas por pagar a accionistas socios y directores	122,234	1%	96,009	1%
Cuentas por pagar diversas terceros a corto plazo	6,593	0%	9,275	0%
TOTAL PASIVO CIRCULANTE	2,814,705	23%	2,685,111	22%
Provisiones NIIF	45,492	0%	45,492	0%
Pasivos diferidos	122	0%		
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	45,614	0%	45,492	0%
TOTAL PASIVO	2,860,320		2,730,603	
CAPITAL				
Capital	1,300,000	11%	1,300,000	11%
Reservas	260,000	2%	260,000	2%
Resultados acumulados	6,640,162	54%	6,366,022	52%
Resultados del ejercicio	1,298,546	11%	1,016,540	8%
TOTAL CAPITAL	9,498,707	77%	8,942,562	73%
TOTAL PASIVO Y CAPITAL	12,359,027	100%	11,673,164	100%

En estos cuadros se observa los valores del análisis horizontal y vertical de los Estados de Situación Financieros

Tabla 3 Estado de resultados comparativo y análisis horizontal.

CENTRO MÉDICO				
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO Y ANALISIS HORIZONTAL				
PARTIDAS	31-Dic-18	31-Dic-17	VARIACIÓN	
			ABSO	RELA
Ventas netas	18,137,664	17,539,522	598,142	3%
Costos de ventas	3,732,006	3,621,675	110,331	3%
UTILIDAD BRUTA	14,405,658	13,917,847	487,811	4%
Gastos de venta	301,398	255,981	45,417	18%
Gastos de administración	5,670,270	5,676,183	5,913.00	0%
Gastos operativos	6,875,223	6,373,125	502,097	8%
Total gastos de operación	12,846,890	12,305,290	541,601.00	4%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	1,558,768	1,612,557	53,789.00	3%
Descuentos rebajas y bonificaciones		50	50.00	100%
Ingresos financieras	388,599	123,933	264,666	214%
Gastos financieros	129,629	307,565	177,937	58%
Ingresos diversos	1,095	1,340	245	18%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	1,818,833	1,430,315	388,518	27%
Impuesto de renta (29.5%)	520,287	413,775	106,512	26%
UTILIDAD NETA	1,298,546	1,016,540	282,006	28%

Tabla 4 Estado de resultados comparativo y análisis horizontal.

CENTRO MÉDICO				
ESTADO DE RESULTADO COMPARATIVO Y ANALISIS VERTICAL				
PARTIDAS	31 DICIEMBRE 2018		31 DICIEMBRE 2017	
	MONTO	%	MONTO	%
Ventas netas	18,137,664	100%	17,539,522	100%
Costos de ventas	3,732,006	-21%	3621675	-21%
UTILIDAD BRUTA	14,405,658	79%	13,917,847	79%
Gastos de venta	301,398	-2%	255,981	-1%
Gastos de administración	5,670,270	-31%	5,676,183	-32%
Gastos operativos	6,875,223	-38%	6,373,125	-36%
Total gastos de operación	12,846,890	-71%	12,305,290	-70%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	1,558,768	8%	1,612,557	9%
Descuentos rebajas y bonificaciones			50	0%
Ingresos financieras	388,599	2%	123,933	1%
Gastos financieros	129,629	-1%	307565	-2%
Ingresos diversos	1,095	0%	1,340	0%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	1,818,833	9%	1,430,315	8%
Impuesto de renta	520,287	-3%	413775	-2%
UTILIDAD NETA	1,298,546	6%	1,016,540	6%

Tabla 5 Estados Financieros: Ratios financieros 2017 I

ESTADOS FINANCIEROS: RATIOS FINANCIEROS 2017

ACTIVO			11,673,164.08
ACTIVO CORRIENTE		IMPORTE	TOTAL
10	Efectivo y equivalente de efectivo	6,637,779.85	
12	Cuentas por Cobrar comerciales terceros	3,157,047.59	
13	Cuentas por Cobrar comerciales relacionadas	4,032.28	
14	Cuentas por Cobrar Personal y Accionistas	80,930.40	
16	Cuentas por Cobrar Diversas	97,044.36	
18	Servicios y otros contratos por anticipado	1,487.90	
19	Prov. Ctas de Cobrar Dudosa	-82,135.75	
20	Mercaderías	315,427.73	
			10,211,614.36
ACTIVO NO CTE.			
32	Activos adquiridos en arrendamiento fina	75,715.87	
33	Inmuebles, Maquinaria y Equipo	4,144,401.02	
39	Depreciación y Amortización Acumulada	-2,758,567.17	1,461,549.72
PASIVO Y PATRIMONIO			11,673,164.08
PASIVO			2,730,602.58
PASIVO CORRIENTE			
40	Tributos por Pagar	36,107.08	
41	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	194,664.34	
42	Cuentas Por Pagar comerciales terceros	1,557,268.74	
43	Cuentas Por pagar comerciales relacionadas	791,786.81	
44	Cuentas Por pagar a accionistas socios	96,008.76	
46	Cuentas Por Pagar Diversas Corrientes	9,274.85	2,685,110.58
PASIVO NO CORRIENTE			
48	Provisiones NIIF	45,492.00	
49	Pasivo Diferido		45,492.00
PATRIMONIO			8,942,561.50
50	Capital	1,300,000.00	
58	Reservas	260,000.00	
59	Resultados del Ejercicio	6,366,021.93	
	Resultados Acumulados	1,016,539.57	8,942,561.50

Tabla 6 Estados Financieros: Ratios financieros 2017 II

GASTOS			16,234,529.92
60	Compras	3,689,292.33	
61	Variación de Existencias	-3,689,292.33	
62	Gastos de Personal	2,779,078.16	
63	Gastos de Servicios Prestados por Terceros	9,074,529.01	
64	Gastos por Tributos	10,327.82	
65	Otros Gastos de Gestión	290,490.64	
67	Gastos Financieras	307,565.43	
68	Valuación y Deterioro de activos y provisiones	150,864.17	
69	Costo de Ventas	3,621,674.69	16,234,529.92

INGRESOS			17,664,844.61
70	Ventas	17,539,521.64	
73	Descuentos, Rebajas y Bonificaciones Obtenida	49.79	
75	Otros Ingresos de Gestión	1,340.24	
77	Ingresos Financieros	123,932.94	
79	Cargas Imp. a Cta. de Costos y Gastos		17,664,844.61

ANALITICAS			12,612,855.23
91	Costos por distribuir	6,373,125.36	
94	Gastos Administrativos	5,676,183.12	
95	Gastos de Venta	255,981.32	
97	Gastos Financieros	307,565.43	12,612,855.23

DATOS ANEXOS			17,563,483.24
	Utilidad Bruta	13,917,846.95	
	Utilidad de Operación	1,612,557.15	
	Utilidad antes de Participaciones e Impuestos	1,430,314.69	
	Imppto. a la Renta	-413,775.12	
	Utilidad Neta	1,016,539.57	
			17,563,483.24

Tabla 7 Índices de Liquidez y Rentabilidad financiera 2017

INDICES DE LIQUIDEZ FINANCIERA			
01 LIQUIDEZ GENERAL			
	Activo Corriente	10,211,614.36	3.80
	Pasivo Corriente	2,685,110.58	
02 PRUEBA ACIDA			
	Act.Cte.-(Exist.+Gts Pag x Adel)	9,896,186.63	3.69
	Pasivo Corriente	2,685,110.58	
03 PRUEBA DEFENSIVA			
	Efectivo y equivalente de efectivo	6,637,779.85	2.47
	Pasivo Corriente	2,685,110.58	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE LIQUIDEZ			
01	Este índice muestra, que por cada S/ 1.00 por pagar, existen S/ 3.80 por cobrar		
	Es la capacidad de equilibrar los flujos de salida necesarias para cumplir compromisos, con respecto al flujo de entrada.		
02	Este índice quiere decir, que nuestra empresa posee S/ 3.69 de Activos disponibles y S/ 1.00 de Pasivos en el Corto Plazo.		
	Es la prueba más directa de la liquidez.		
03	Este ratio indica, que por cada S/ 1.00 de aplicación, existen S/ 2.47 de efectivo.		
	Mide la capacidad de pago en muy corto plazo.		

INDICES DE RENTABILIDAD FINANCIERA			
01 RENTAB. NETA DEL CAPITAL			
	Utilidad Neta	1,016,539.57	0.78
	Capital	1,300,000.00	
02 RENTAB. NETA DEL PATRIM.			
	Utilidad Neta	1,016,539.57	0.11
	Patrimonio	8,942,561.50	
03 RENTAB. DEL ACTIVO			
	Util. antes de part. e Imptos.	1,430,314.69	0.12
	Activo Total	11,673,164.08	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE RENTABILIDAD			
01	Este índice quiere decir, que la rentabilidad neta sobre el capital de los accionistas y trabajadores es del 0.78%.		
	Es la relación existente entre la ganancia o utilidad neta y el capital invertido y aportado por los accionistas y trabajadores de la empresa.		
02	Este resultado quiere decir, que la rentabilidad es del 0.11% del patrimonio de la empresa.		
	Con éste índice se mide la rentabilidad no sólo del capital sino del patrimonio neto.		
03	Este resultado quiere decir, que la rentabilidad bruta del activo es del 0.12%.		
	Mediante éste ratio se determina la rentabilidad del activo, mostrando la eficiencia en el uso de los activos de la empresa.		

Tabla 8 Índice de Solvencia y Gestión financiera 2017

INDICES DE SOLVENCIA FINANCIERA			
01	ENDEUDAM. PATRIMONIAL		
	Pasivo Total	2,730,602.58	0.31
	Patrimonio	8,942,561.50	
02	ENDEUDAM. DEL ACTIVO		
	Pasivo Total	2,730,602.58	0.23
	Activo Total	11,673,164.08	
03	ENDEUD. PATRIMON. CTE.		
	Pasivo Corriente	2,685,110.58	0.30
	Patrimonio	8,942,561.50	
04	RESPALDO DE ENDEUDAMIENTO		
	Activo Fijo Neto	6,902,968.19	0.77
	Patrimonio	8,942,561.50	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE SOLVENCIA			
01	Esta relación quiere decir, que el endeudamiento del patrimonio es del 30.53 % en relación con el pasivo total, es decir la empresa no ha perdido la autonomía financiera. Se debe tener en cuenta que cuanto mayor sea el capital propio en relación con el capital ajeno (pasivos) es mejor, puesto que en caso de pérdida lo primero que cubre las obligaciones es el capital de la empresa. Determina el compromiso del patrimonio con el pasivo total.		
02	Las deudas representan el 23.39 % del Activo Total. Mide la proporción que existe entre las deudas y el activo Total.		
03	El pasivo corriente representa el 30.03 % del patrimonio, o sea que el patrimonio está endeudado en un 0.00 % frente a sus obligaciones. Se establece la proporción del pasivo corriente con el patrimonio.		
04	Este ratio nos quiere decir que por cada S/. 1.00 de inversión en el patrimonio, existe un respaldo de S/ 0.77 en Activo Fijo del patrimonio de la empresa.		

INDICES DE GESTION FINANCIERA			
01	ROTAC. DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		
	Caja y Bcos. * 360	6,637,779.85	360
	Ingresos por Operación	1,612,557.15	1,481.87
02	ROTACION DE INGRESOS OPERACIONALES		
	Ingresos por Operación	1,612,557.15	0.51
	Cuentas por Cobrar	3,157,047.59	
03	ROTACION DE COBROS		
	Cuentas por Cobrar * 360	3,157,047.59	360
	Ingresos por Operación	1,612,557.15	704.80
04	DEPREC. / ACTIVO FIJO		
	Depreciación	-2,758,567.17	0.67
	Activo Fijo Bruto	4,144,401.02	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE GESTION			
01	Los ingresos por operacion produjeron disponibilidad de recursos de S/ 1481.87 contra los compromisos.		
02	Es un indicador del período medio en que la empresa puede cumplir con sus obligaciones y compromisos a corto plazo.		
03	La empresa presenta una rotación de ventas de 0.51 veces al año.		
04	Esto significa que la empresa otorga un plazo menor de 0.00 en la realización de sus cuentas por cobrar comerciales. A mayor rotación de ventas requerirán mayores cuentas por cobrar comerciales y a su vez mayor índice de rotación de cobros y caja y bancos.		
03	La empresa demora en promedio 704.80 días para efectivizar la cobranza.		
04	Muestra el tiempo en que la empresa se demora en ejecutar o efectivizar una cobranza.		
04	Este índice muestra el porcentaje que representa la Depreciación, frente al Activo Fijo Bruto, dando como resultado 0.67%		

Tabla 9 Estados Financieros: Ratios financieros 2018 I

ESTADOS FINANCIEROS: RATIOS FINANCIEROS 2018

ACTIVO			12,359,026.71
ACTIVO CORRIENTE		IMPORTE	TOTAL
10	Efectivo y equivalente de efectivo	7,714,490.40	
12	Cuentas por Cobrar comerciales terceros	2,806,464.85	
14	Cuentas por Cobrar Personal y Accionistas	69,999.81	
16	Cuentas por Cobrar Diversas	90,179.66	
18	Servicios y otros contratos por anticipado	2,523.24	
19	Provisión de Cuentas de Cobranza Dudosa	-52,844.84	
20	Mercaderías	354,810.63	
38	Otros activos	18,834.35	11,004,458.10
ACTIVO NO CTE.			
32	Activos adquiridos en arrendamiento fina	75,715.87	
33	Inmuebles, Maquinaria y Equipo	4,177,777.79	
39	Depreciación y Amortización Acumulada	-2,898,925.05	1,354,568.61
PASIVO Y PATRIMONIO			12,359,026.71
PASIVO			2,860,319.54
PASIVO CORRIENTE			
10	Sobregiros Bancarios		
40	Tributos por Pagar	264,447.24	
41	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	208,182.52	
42	Cuentas Por Pagar comerciales terceros	1,454,087.86	
43	Cuentas Por pagar comerciales relacionadas	759,161.07	
44	Cuentas Por pagar a accionistas socios	122,233.84	
45	Obligaciones Financieras		
46	Cuentas por Pagar Diversas Corrientes	6,592.83	2,814,705.36
PASIVO NO CORRIENTE			
46	Cuentas por Pagar Diversas No Corrientes		
47	Cuentas por Pagar Diversas Relacionadas		
48	Provisiones NIIF	45,492.00	
49	Pasivo Diferido	122.18	45,614.18
PATRIMONIO			9,498,707.17
50	Capital	1,300,000.00	
58	Reservas	260,000.00	
59	Resultados del Ejercicio	6,640,161.50	
	Resultados Acumulados	1,298,545.67	9,498,707.17

Tabla 10 Estados Financieros: Ratios financieros 2018 II

GASTOS			16,708,525.22
60	Compras	3,771,388.87	
61	Variación de Existencias	-3,771,388.87	
62	Gastos de Personal	2,521,319.59	
63	Gastos de Servicios Prestados por Terceros	9,832,320.12	
64	Gastos por Tributos	51,291.98	
65	Otros Gastos de Gestión	277,117.76	
67	Gastos Financieras	129,628.91	
68	Valuac. Y Deteri. De activos y provisiones	164,840.89	
69	Costo de Ventas	3,732,005.97	16,708,525.22
INGRESOS			18,527,358.09
70	Ventas	18,137,664.02	
73	Descuentos, Rebajas y Bonificaciones Obten		
75	Otros Ingresos de Gestión	1,095.46	
77	Ingresos Financieros	388,598.61	
79	Cargas Imp. a Cta. de Costos y Gastos		18,527,358.09
ANALITICAS			12,976,519.25
91	Costos por distribuir	6,875,222.59	
94	Gastos Administrativos	5,670,269.83	
95	Gastos de Venta	301,397.92	
97	Gastos Financieros	129,628.91	12,976,519.25
DATOS ANEXOS			18,561,517.10
	Utilidad Bruta	14,405,658.05	
	Utilidad de Operación	1,558,767.71	
	Utilidad Antes de Participación e Impuestos	1,818,832.87	
	Impto. a la Renta	-520,287.20	
	Utilidad Neta	1,298,545.67	
			18,561,517.10

Tabla 11 Índice de Liquidez y Rentabilidad financiera 2018

INDICES DE LIQUIDEZ FINANCIERA			
01	LIQUIDEZ GENERAL		
	Activo Corriente	11,004,458.10	3.91
	Pasivo Corriente	2,814,705.36	
02	PRUEBA ACIDA		
	Act.Cte.-(Exist.+Gts Pag x Adel)	10,649,647.47	3.78
	Pasivo Corriente	2,814,705.36	
03	PRUEBA DEFENSIVA		
	Efectivo y equivalente de efectivo	7,714,490.40	2.74
	Pasivo Corriente	2,814,705.36	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE LIQUIDEZ			
01	Este índice muestra, que por cada S/ 1.00 por pagar, existen S/ 3.80 por cobrar Es la capacidad de equilibrar los flujos de salida necesarias para cumplir compromisos, con respectó al flujo de entrada.		
02	Este índice quiere decir, que nuestra empresa posee S/ 3.69 de Activos disponibles y S/ 1.00 de Pasivos en el Corto Plazo. Es la prueba más directa de la liquidez.		
03	Este ratio indica, que por cada S/ 1.00 de aplicación, existen S/ 2.47 de efectivo. Mide la capacidad de pago en muy corto plazo.		

INDICES DE RENTABILIDAD FINANCIERA			
01	RENTAB. NETA DEL CAPITAL		
	Utilidad Neta	1,298,545.67	1.00
	Capital	1,300,000.00	
02	RENTAB. NETA DEL PATRIM.		
	Utilidad Neta	1,298,545.67	0.14
	Patrimonio	9,498,707.17	
03	RENTAB. DEL ACTIVO		
	Util. antes de part. e Imptos.	1,818,832.87	0.15
	Activo Total	12,359,026.71	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE RENTABILIDAD			
01	Este índice quiere decir, que la rentabilidad neta sobre el capital de los accionistas y trabajadores es del 0.78%. Es la relación existente entre la ganancia o utilidad neta y el capital invertido y aportado por los accionistas y trabajadores de la empresa.		
02	Este resultado quiere decir, que la rentabilidad es del 0.11% del patrimonio de la empresa. Con éste índice se mide la rentabilidad no sólo del capital sino del patrimonio neto.		
03	Este resultado quiere decir, que la rentabilidad bruta del activo es del 0.12%. Mediante éste ratio se determina la rentabilidad del activo, mostrando la eficiencia en el uso de los activos de la empresa.		

Tabla 12 Índice de Solvencia y Gestión Financiera 2018

INDICES DE SOLVENCIA FINANCIERA			
01	ENDEUDAM. PATRIMONIAL		
	Pasivo Total	2,860,319.54	0.30
	Patrimonio	9,498,707.17	
02	ENDEUDAM. DEL ACTIVO		
	Pasivo Total	2,860,319.54	0.23
	Activo Total	12,359,026.71	
03	ENDEUD. PATRIMON. CTE.		
	Pasivo Corriente	2,814,705.36	0.30
	Patrimonio	9,498,707.17	
04	RESPALDO DE ENDEUDAMIENTO		
	Activo Fijo Neto	7,076,702.84	0.75
	Patrimonio	9,498,707.17	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE SOLVENCIA			
01	Esta relación quiere decir, que el endeudamiento del patrimonio es del 30.53 % en relación con el pasivo total, es decir la empresa no ha perdido la autonomía financiera. Se debe tener en cuenta que cuanto mayor sea el capital propio en relación con el capital ajeno (pasivos) es mejor, puesto que en caso de pérdida lo primero que cubre las obligaciones es el capital de la empresa. Determina el compromiso del patrimonio con el pasivo total.		
02	Las deudas representan el 23.39 % del Activo Total. Mide la proporción que existe entre las deudas y el activo Total.		
03	El pasivo corriente representa el 30.03 % del patrimonio, o sea que el patrimonio está endeudado en un 0.00 % frente a sus obligaciones. Se establece la proporción del pasivo corriente con el patrimonio.		
04	Este ratio nos quiere decir que por cada S/. 1.00 de inversión en el patrimonio, existe un respaldo de S/ 0.77 en Activo Fijo del patrimonio de la empresa.		

INDICES DE GESTION FINANCIERA			
01	ROTAC. DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		
	Efect. Y equi efec. * 360	7,714,490.40	360
	Ingresos por Operación	1,558,767.71	
			1,781.67
02	ROTACION DE INGRESOS OPERACIONALES		
	Ingresos por Operación	1,558,767.71	0.56
	Cuentas por Cobrar	2,806,464.85	
03	ROTACION DE COBROS		
	Ctas por Cbrar * 360	2,806,464.85	360
	Ingresos por Operación	1,558,767.71	
			648.16
04	DEPREC. / ACTIVO FIJO		
	Depreciación	-2,898,925.05	0.69
	Activo Fijo Bruto	4,177,777.79	
COMENTARIO DE LOS INDICES DE GESTION			
01	Los ingresos por operacion produjeron disponibilidad de recursos de S/ 1481.87 contra los compromisos. Es un indicador del período medio en que la empresa puede cumplir con sus obligaciones y compromisos a corto plazo.		
02	La empresa presenta una rotación de ventas de 0.51 veces al año. Esto significa que la empresa otorga un plazo menor de 0.00 en la realización de sus cuentas por cobrar comerciales. A mayor rotación de ventas requerirán mayores cuentas por cobrar comerciales y a su vez mayor índice de rotación de cobros y caja y bancos.		
03	La empresa demora en promedio 704.80 días para efectivizar la cobranza. Muestra el tiempo en que la empresa se demora en ejecutar o efectivizar una cobranza.		
04	Este índice muestra el porcentaje que representa la Depreciación, frente al Activo Fijo Bruto, dando como resultado 0.67%		

2.3.5 Propuesta de estudio

Mi propuesta de acuerdo a la información que se describió y analizo con respecto a los procesos de créditos y cobranzas y su influencia en la situación económica financiera de un centro médico tiene como finalidad estructurar un manual de procesos con sus respectivas políticas y funciones que permitan optimizar un plan organizacional para garantizar el desempeño del personal, aplicando estrategias y controles de mejora en la evaluación con respecto al otorgamiento de créditos y la correcta administración de la cobranza para evitar que exista la morosidad en los clientes porque de esta manera permitirá conocer aquella información con respecto al cliente sobre su capacidad de pago y sobre todo si son solventes para un crédito.

De esta manera realizare esta propuesta que sería de mucha ayuda proponiendo analizar la situación actual del centro médico y mejorar los objetivos, políticas y metas que se trazó.

Objetivo general:

Propongo crear un manual de procedimiento con sus respectivas políticas de créditos y cobranzas para mejorar la gestión del centro médico a futuro.

Objetivos Estratégicos:

1. Contar con personal capacitado para el otorgamiento de créditos.
2. Contar con un sistema de riesgo.
3. Contar con asesoría legal.
4. Establecer intereses por pago tardíos.
5. Tener un líder en el servicio que brindamos para la satisfacción de los clientes.
6. Captar nuevos clientes y que sus consumos sean al contado.
7. Realizar eventos de reencuentro de ASEM (asociación de asistentes sociales) para traer más clientes potenciales al centro médico.
8. Mantener un buen control y supervisión de los gastos del centro médico.

Importancia de la propuesta:

El manual de procesos de créditos y cobranzas será una herramienta fundamental para la recuperación de las cuentas por cobrar de una forma lógica, con estrategias y procesos sistemáticos de cobranza que permitirá la adecuada ejecución en disminuir la morosidad

en los clientes con índices de morosidad bajos y subir nuestras ventas captando mayores clientes potenciales para el incremento del flujo de efectivo.

2.4 Definiciones conceptuales

2.4.1 Procesos

Los procesos son conjuntos de actividades enlazadas entre sí que se transforma generando un resultado específico. Proviene del latín “processus” que significa “avance, marcha progreso y desarrollo”.

2.4.2 Crédito

El crédito viene del latín “creditum” que significa “cosa confiada” donde se realiza una acción de dar dinero o mercadería con la condición de devolverlo dentro de un determinado tiempo. También es una forma de pago que se otorga a clientes y proveedores.

2.4.3 Cobranzas

La cobranza es un cobro de dinero por un crédito entregado sea en dinero o un bien. Se encarga de cobrar deudas pendientes que puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de una empresa que brinda un servicio donde se haya comprado un producto, o bien.

2.4.4 Políticas

Las políticas son normas para organizar y alcanzar ciertos objetivos que se enfocan en determinadas situaciones recurrentes que permiten que los gerentes eviten responder a las mismas preguntas una y otra vez, de manera que se puedan enfocar en toma de decisiones más importantes, como planeación estratégica o de ventas.

2.4.5 Ventas

Las ventas es el intercambio de un producto o servicio por dinero u otro producto. También es la actividad que genera en los clientes un impulso hacia el intercambio de bienes o servicios en un determinado periodo que satisfacen las necesidades y/o deseos de obtener un producto, servicio u otro para lograr el beneficio de ambas partes. En donde se da un proceso personal o impersonal.

2.4.6 Morosidad

La morosidad es el incumplimiento de una obligación en un plazo establecido de pago que tiene una persona natural o jurídica que trae consecuencias para las empresas. También es la falta de puntualidad en pagar una deuda fuera de fecha donde se puede cobrar interés y gastos.

2.4.7 Situación económica

La situación económica es un grupo de bienes que integran el patrimonio donde se ve la solvencia de una empresa que evidencia el mal o buen funcionamiento de esta. La situación económica tiene que ver con la gestión comercial, operativa y administrativa que finalmente se observa en las finanzas operativas.

2.4.8 Situación financiera

La situación financiera es el reflejo de una empresa en un periodo determinado donde refiere el efectivo que dispone la empresa en lo inmediato donde se ve la liquidez y cuando la empresa puede cumplir oportunamente sus compromisos de pago. Tiene que ver con las finanzas no operativas.

2.4.9 Rentabilidad

La rentabilidad es el beneficio al realizar una operación o inversión en un determinado periodo donde se muestra la medición de una venta o negocio que indica que tanto de ganancia obtendrás. En el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados.

2.4.10 Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para poder afrontar sus deudas cumpliendo con sus obligaciones. Ayuda a averiguar la solvencia en efectivo de una empresa y su capacidad para seguir siendo solvente ante cualquier imprevisto.

2.4.11 Endeudamiento

El endeudamiento contablemente es el tope que se puede pedir como prestamos en dinero o especies sin tener que perder para cumplir con los créditos obtenidos.

El endeudamiento compromete parte de los ingresos que reciba en el futuro la empresa ya que tendrá que desembolsar una cierta cantidad para cumplir con sus obligaciones.

2.5 Formulación de Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Los procesos de créditos y cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

1. Las políticas de créditos influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.
2. Las políticas de cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.
3. Las ventas deficientes influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.
4. La morosidad en los clientes influye significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

2.5 Variables de la Investigación

Tabla 13 Variables de la investigación

Los Procesos de Créditos y Cobranzas	a. Las Políticas de créditos.
	b. Las Políticas de cobranzas.
	c. Las Ventas.
	d. La Morosidad en los clientes.
La Situación Económica Financiera	a. La Rentabilidad.
	b. El Endeudamiento.
	c. La Liquidez.

2.6 Matriz de Consistencia

Tabla 14 Matriz de consistencia

“LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿En qué medida los procesos de créditos y cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida las políticas de créditos influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018? • ¿En qué medida las políticas de cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018? • ¿En qué medida las ventas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018? • ¿En qué medida la morosidad en los clientes influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018? 	<p>Objetivo general Determinar en qué medida los procesos de créditos y cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, ¿año 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar en qué medida las políticas de créditos influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. • Determinar en qué medida las políticas de cobranzas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. • Determinar en qué medida las ventas influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. • Determinar en qué medida la morosidad en los clientes influyen en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. 	<p>Hipótesis general Los procesos de créditos y cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas de créditos influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018 • Las políticas de cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. • Las ventas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. • La morosidad en los clientes influye significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. 	<p>VI: Los procesos de créditos y cobranzas Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de créditos. • Políticas de cobranza. • Ventas. • Morosidad en los clientes. <p>VD: Situación económica financiera Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Rentabilidad. • El Endeudamiento. • La Liquidez. 	<p>Tipo: aplicada Nivel: descriptivo y explicativo. Diseño: no experimental y de corte transversal. Población: 20 personas relacionadas en el centro médico. Muestra: representada por la misma población del centro médico. Instrumento: la encuesta y la entrevista.</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Enfoque

La presente investigación es del enfoque cuantitativo según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) dice que la investigación cuantitativa generaliza resultados ampliamente, desde el punto de vista basado en conteos y magnitudes y facilita la comparación entre estudios parecidos.

3.1.2 Tipo

La presente investigación es aplicada según (Baena, 2014) porque su objetivo de estudio está basado en una dificultad destinado a la acción porque centra su atención en posibilidades determinadas que lleva a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos para resolver necesidades que plantea la sociedad.

3.1.3 Nivel

La investigación desarrollada es descriptivo y explicativo según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) dice que si es descriptivo es porque busca especificar propiedades, características y perfiles de procesos, para someterse a un análisis porque pretenden solo medir y recoger datos de los conceptos o variables a las que se refieren y es explicativo porque va más allá de la descripción de conceptos, se plasma su interés en explicar que ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifestó o por qué se relacionan dos o más variables.

3.1.4 Diseño

1. Diseño no experimental ya que según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) porque no origina ningún acto, solo observa actos ya realizados y no provocadas intencionalmente por quien la realiza. Las variables independientes no son posible manipularlas, porque solo ocurren, no existe control directo, ni se influye en ellas porque ya sucedió, al igual que sus efectos.

2. Diseño de corte transversal ya que según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) solo recoge información en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Tiene como finalidad señalar variables y examinar su situación en un momento dado.

3.2 Población, unidad de análisis y muestra

3.2.1 Población

La investigación se realizará en el centro médico y está conformada por 20 personas relacionada con los procesos de créditos y cobranzas, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 15 Población del Centro médico.

AREAS	POBLACION	%
Área comercial	02	10%
Área de facturación	03	15%
Área de cobranzas	01	5%
Área de sistemas	02	10%
Área de Tesorería	01	5%
Clientes	11	55%
TOTAL	20	100%

3.2.2 Muestra

Para efectos del desarrollo del proyecto de investigación la muestra está representada por la misma población compuesta por 20 personas relacionadas con los procesos de créditos y cobranzas en el centro médico.

3.3 Matriz de Conceptualización y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 16 Matriz de conceptualización y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Índices	ITEMS
Los procesos de créditos y cobranzas	Según (Bembibre 2008, Morales y Morales 2014 y Ucha 2019). Los procesos de créditos y cobranzas son un grupo de acciones o actividades sistematizadas que se realizan con un solo fin. Donde existe una venta o préstamo de dinero o servicio el cual compromete al cliente a devolver la cantidad solicitada o el servicio brindado en el tiempo o plazo definido. El cual habla de la percepción o recogida de dinero en concepto de la compra o pago por el uso de algún servicio o adquisición de un producto.	Una política es una regla para situaciones concurrentes encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos y que acatándola permite lograr los fines propuestos. En ocasiones la responsabilidad de su formulación recaerá en la alta gerencia porque desempeñan un papel activo en la determinación de las políticas. El crédito tiene un valor económico porque genera ganancias, dando beneficios económicos a los que anticipan en ella y la cobranza es el resultado del proceso del crédito cuyo final sería la recuperación del capital invertido como resultado de una cuenta pendiente de pago como producto de una venta realizada a plazos.	Las políticas de créditos	Acciones y procedimientos	1. ¿Tiene conocimiento de los procedimientos que existen en el área de créditos y área de cobranzas del centro médico? 2. ¿Las políticas y procedimientos de créditos dentro del centro médico de acuerdo al área están bien definidos y claros? 3. ¿Cree usted que la empresa cuenta con los mecanismos necesarios para conceder crédito a sus clientes del centro médico?
			Porcentaje de créditos otorgados al cliente	4. ¿Cree que las funciones de cada departamento son más eficiente si contara con un manual de funciones, políticas y procedimientos en el centro médico? 5. ¿El área cuenta con un procedimiento de efectividad para la gestión de cobranzas?	
			Las políticas de cobranzas	Efectividad del área de cobranzas	6. ¿Considera desarrollar estrategias para la efectividad del área de cobranzas y para mejorar el proceso de gestión de cobranzas? 7. ¿Los plazos en el que realiza las gestiones de cobranzas son suficiente y eficiente?
			Plazos establecidos para los pagos	8. ¿Los descuentos de pronto pago se encuentran dentro de los procesos de ventas en el centro médico? 9. ¿Existe seguimiento constante sobre los vencimientos de la cobranza del centro médico?	
			Las ventas	Porcentaje de las ventas	10. ¿Considera que el área de ventas comprueba los saldos de los clientes regulares antes de otorgarle más crédito? 11. ¿Las ventas al crédito están respaldados sin afectar la liquidez del centro médico?
			Las ventas	Ventas al crédito en exceso	12. ¿Mantienen actualizados la cartera de clientes en la base de datos? 13. ¿Elabora análisis comparativos de las ventas al crédito en exceso del periodo anterior para indicar las causas de su incremento?
			La morosidad en los clientes	Menos capital circulante	14. ¿Tiene conocimiento si al tener menos capital circulante en el centro médico se logró realizar la cobranza de los clientes morosos existentes en ese momento? 15. ¿Se detalla al área de finanzas sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro de la empresa para controlar la liquidez?
			La morosidad en los clientes	Cantidad de cobranza dudosa	16. ¿Elabora informes mensuales para saber si la cantidad de cobranza dudosa se las designe incobrables? 17. ¿Existe una estimación contable para la cobranza dudosa que sustenta la compañía en sus estados financieros?

Tabla 17 Matriz de conceptualización y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Índices	ITEMS
La situación económica financiera	Según (Sala 2016). La situación económica brinda el resultado de una gestión comercial, operativa y administrativa, el cual transforma en una utilidad operativa. Una empresa tiene una buena situación económica cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un plazo determinado. La situación financiera es cuando la empresa atiende sus compromisos de pago, porque está vinculada a las condiciones de liquidez. Es consecuencia de qué tan favorables se presentan las entradas y salidas de efectivo, derivadas de las actividades de operación, inversión y financiamiento.	La situación económica financiera diagnostica la capacidad de la empresa para generar beneficios y atender los compromisos de pagos, las causas de los cambios en dicha situación, evalúa su viabilidad futura y facilita la toma de decisiones encaminadas a llevar y mejorar la gestión de los recursos de una empresa para lograr crear valor y así continuar en el mercado.	La rentabilidad	El beneficio económico y el aprovechamiento	18. ¿En cuánto a las entradas en efectivo estas son analizadas para verificar el aprovechamiento en la rentabilidad del centro médico?
				Desarrollo de inversión y capacidad de recursos financieros	19. ¿Al contar el centro médico con un adecuado margen de utilidad, usted cree que esto permite tomar decisiones importantes para su beneficio económico?
					20. ¿La capacidad de recursos financieros establecen la mejora de la rentabilidad en el centro médico?
			La liquidez	21. ¿Dispone estados financieros semestrales para tomar decisiones tácticas en el desarrollo de inversión?	
				22. ¿Dispone estados financieros semestrales para tomar decisiones operativas en el desarrollo de inversión?	
				Plazo de cobro a clientes muy reducido	23. ¿Cree Ud. que el centro médico debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para controlar la falta de liquidez en el plazo de cobro a clientes?
				24. ¿La liquidez se ve afectada al cubrir las deudas con los pocos ingresos obtenidos?	
			Plazo de pago a proveedores muy dilatado en el tiempo	25. ¿Al no realizar una gestión de cobranza efectiva el impacto económico del centro médico se verá afectada en la liquidez?	
				26. ¿Considera útil el diseño de estrategias para solventar los problemas financieros de la empresa?	
			El endeudamiento	Compras anticipadas en cantidades excesivas	27. ¿El porcentaje de sus cuentas por pagar está de acuerdo con la capacidad financiera del centro médico?
				Incumplimiento de las obligaciones.	28. ¿Se efectúa un reporte de las últimas gestiones realizadas en las compras excesivas por cada proveedor del centro médico?
29. ¿Se lleva ordenadamente de forma segura todo el procedimiento y los documentos de los clientes para minimizar el riesgo del endeudamiento del centro médico?					
				30. ¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de realizar una toma de decisión?	
				31. ¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de solucionar un problema interno del incumplimiento de las obligaciones?	

3.4 Participantes: Criterios de Inclusión y de exclusión

3.4.1 Criterios de Inclusión y de exclusión de la muestra

1. Criterios de Inclusión

- a. Jefe del área de Contabilidad y los asistentes contables que tiene influencia en el área de contabilidad donde nos muestran la situación económica financiera del centro médico.
- b. Jefa del área de Ventas y la asistente de ventas que tiene influencia en los procesos de créditos y cobranzas.
- c. Jefe del área de facturación y las asistentes de facturación que tiene influencia en la situación económica financiera del centro médico.
- d. Jefa del área de cobranzas que tiene influencia en los procesos de créditos y cobranzas y la situación económica financiera del centro médico.

2. Criterios de Exclusión

- a. Trabajadores del área de operaciones que no tienen ninguna influencia en los procesos de créditos y cobranzas.
- b. Trabajadores del área de sistemas que no tienen influencia en los procesos de créditos y cobranzas.
- c. Trabajadores administrativos del área de recursos humanos que no tienen que ver con la situación económica financiera del centro médico.

3.5 Instrumentos de Investigación

1. La encuesta según (Behar, 2008) reúne datos de una parte de una población de interés, la información es reunida por métodos estandarizados. El volumen de modelo solicitado en una encuesta dependerá de la calidad estadística precisa para fijar lo encontrado.
2. La entrevista según (Behar, 2008) es una estructura específica de interrelación social que recoge información para una investigación. El indagador realiza el cuestionario a los entrevistados quienes aportarán información de interés, dialogando muy amablemente, buscando información proporcionada acerca de la información relativa a las conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, por su naturaleza es casi imposible de observar desde fuera.

3.5.1 Validación de los instrumentos

Según (Hernández, Fernández y Baptista 2014) la validación es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (p.200)

Para la validez del instrumento utilizado en esta investigación se contó con la revisión de 03 expertos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Se solicitó la aprobación de los 03 asesores de la investigación para su aplicación definitiva.

3.5.2 Confiabilidad de los instrumentos

Según (Hernández, Fernández y Baptista 2014) la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p.200).

Para la aplicación del cuestionario estructurado, la confiabilidad se analizó mediante el enfoque de consistencia interna entre los ítems. A través de dicha consistencia interna se medirá si los ítems de las escalas están relacionados entre sí. Este procedimiento se realizó mediante el paquete estadísticos SPSS v.23 mediante alfa de Crombach, es importante señalar que el coeficiente de alfa de Crombach oscila entre 0 y 1, un resultado de 1 expresa que existe consistencia ideal de los ítems o preguntas para expresar la variable en análisis, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 18 Estadística de fiabilidad de Crombach.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD				
	Alfa de Crombach	Nº de elementos		
	,881	31		
ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO				
	MEDIA DE ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	VARIANZA DE ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	CORRELACIÓN TOTAL DE ELEMENTOS CORREGIDA	ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO
1. ¿Tiene conocimiento de los procedimientos que existen en el área de créditos y área de cobranzas del centro médico?	69,40	172,989	,300	,880
2. ¿Las políticas y procedimientos de créditos dentro del centro médico de acuerdo al área están bien definidos y claros?	68,75	171,461	,471	,876
3. ¿Cree usted que el centro médico cuenta con los mecanismos necesarios para conceder crédito a sus clientes del centro médico?	68,80	170,905	,453	,876
4. ¿Cree que las funciones de cada departamento son más eficiente si contara con un manual de funciones, políticas y procedimientos en el centro médico?	69,80	184,379	-,146	,886
5. ¿El área de cobranzas cuenta con un procedimiento de efectividad para la gestión de cobranzas?	69,30	181,063	,039	,883
6. ¿Considera desarrollar estrategias para la efectividad del área de cobranzas y para mejorar el proceso de gestión de cobranzas?	69,45	187,103	-,237	,890
7. ¿Los plazos en el que realiza las gestiones de cobranzas son suficientes y eficientes?	68,90	171,147	,523	,875
8. ¿Los descuentos de pronto pago se encuentran dentro de los procesos de ventas en el centro médico?	68,60	177,095	,140	,884
9. ¿Existe seguimiento constante sobre los vencimientos de la cobranza del centro médico?	69,40	164,358	,720	,871
10. ¿Considera que el área de ventas comprueba los saldos de los clientes regulares antes de otorgarle más crédito?	68,40	171,095	,373	,878
11. ¿Las ventas al crédito están respaldadas sin afectar la liquidez del centro médico?	69,25	172,618	,291	,880
12. ¿Mantienen actualizados la cartera de clientes en la base de datos del centro médico?	68,70	167,589	,478	,876
13. ¿Elabora análisis comparativos de las ventas al crédito en exceso del periodo anterior para indicar las causas de su incremento?	68,20	166,905	,548	,874
14. ¿Tiene conocimiento si al tener menos capital circulante en el centro	68,65	162,871	,794	,869

médico se logró realizar la cobranza de los clientes morosos existentes en ese momento?				
15. ¿Se detalla al área de finanzas sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro del centro médico para controlar la liquidez?	68,75	164,934	,573	,873
16. ¿Elabora informes mensuales para saber si la cantidad de cobranza dudosa se las designe incobrables?	69,00	161,579	,635	,871
17. ¿Existe una estimación contable para la cobranza dudosa que sustenta la compañía en sus estados financieros?	68,85	175,397	,203	,882
18. ¿En cuánto a las entradas en efectivo estas son analizadas para verificar el aprovechamiento en la rentabilidad del centro médico?	69,35	161,924	,716	,870
19. ¿Al contar el centro médico con un adecuado margen de utilidad, usted cree que esto permite tomar decisiones importantes para su beneficio económico?	69,50	167,421	,765	,872
20. ¿La capacidad de recursos financieros establece la mejora de la rentabilidad en el centro médico?	69,30	170,011	,513	,875
21. ¿Disponen estados financieros semestrales para tomar decisiones tácticas en el desarrollo de inversión del centro médico?	69,25	163,461	,747	,870
22. ¿Disponen estados financieros semestrales para tomar decisiones operativas en el desarrollo de inversión del centro médico?	69,10	161,463	,845	,868
23. ¿Cree Ud. que el centro médico debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para controlar la falta de liquidez en el plazo de cobro a clientes?	69,95	185,313	-,214	,886
24. ¿La liquidez del centro médico se ve afectada al cubrir las deudas con los pocos ingresos obtenidos?	69,10	174,095	,241	,882
25. ¿Al no realizar una gestión de cobranza efectiva el impacto económico del centro médico se verá afectado en la liquidez?	69,25	169,882	,413	,877
26. ¿Considera útil el diseño de estrategias para solventar los problemas financieros del centro médico?	69,35	168,345	,494	,875
27. ¿El porcentaje de sus cuentas por pagar está de acuerdo con la capacidad financiera del centro médico?	68,65	168,661	,470	,876
28. ¿Se efectúa un reporte de las últimas gestiones realizadas en las compras excesivas por cada proveedor del centro médico?	68,80	162,589	,732	,870
29. ¿Se lleva ordenadamente de forma segura todo el procedimiento y los documentos de los clientes para minimizar el riesgo del endeudamiento del centro médico?	68,75	170,829	,502	,876
30. ¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de realizar una toma de decisión?	69,70	181,905	-,011	,884
31. ¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de solucionar un problema interno del incumplimiento de las obligaciones?	69,75	179,776	,107	,882

3.6 Procedimientos

Se procedió a realizar el contacto con el gerente general del centro médico, el jefe de contabilidad, la gerente de ventas, la jefa de Facturación y la jefa de cobranzas y se le solicito un permiso para realizar la encuesta para acreditar el estudio, el cual serviría de respaldo ante cada una de las personas encuestadas. En relación a los permisos de acceso se llegó a conversar con el gerente general y el jefe de contabilidad y se le explico cuál es el objeto y los beneficios que obtendrían.

3.7 Aspectos Éticos

El desarrollo de la investigación se realizó de acuerdo a las consideraciones éticas. Realizada de manera clara y oportuna sin alterar ninguna información solicitud del centro médico. Dando veracidad a la información documentaria que me brindaron para el desarrollo de esta investigación, comprometiéndome a una total discreción. En esta investigación se consideró las siguientes acciones y conductas éticas:

- 3.7.1 Toma de decisiones: Cada paso del proceso de investigación estuvo encaminado en asegurar la calidad, la seguridad y el cumplimiento de los reglamentos, normativas y aspectos legales y éticas pertinentes en la investigación.
- 3.7.2 Ética en la explotación de investigaciones anteriores: En esta investigación se cita a los autores consultados, respetando el derecho de autor y colocando la debida referencia bibliográfica.
- 3.7.3 Ética en el estudio del caso: El estudio de la problemática del centro médico se llevó a cabo con la aprobación del centro médico, existiendo autorización previa en el manejo de los datos brindados y responsabilidades en la entrega de resultados oportunos.
- 3.7.4 Ética en la relación de datos: Se garantiza la participación voluntaria de los encuestados y la confiabilidad en el manejo de los resultados obtenidos.
- 3.7.5 Confidencialidad de los datos: Se garantiza al centro médico la estricta confidencialidad de los datos que brindaron los participantes, los resultados y la utilización de estas estrictamente para fines académicos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de los resultados

4.1.1 Presentación de resultados

Tabla 19 1er indicador de las políticas de crédito I.

1. ¿Tiene conocimiento de los procedimientos que existen en el área de créditos y área de cobranzas del centro médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	9	45,0	45,0	45,0
Si	3	15,0	15,0	60,0
No	7	35,0	35,0	95,0
Definitivamente No	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

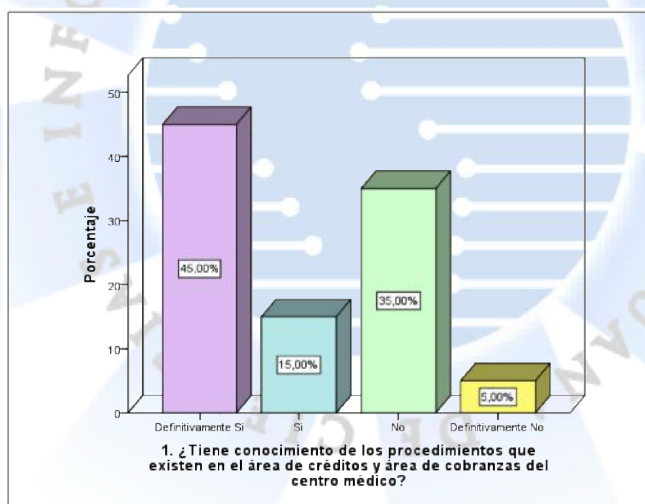


Figura 10 1er indicador de las políticas de crédito I.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 60% del personal encuestado definitivamente si tiene conocimiento de los procedimientos que existen en el área de créditos y cobranzas y un 40% desconoce estos procedimientos, lo cuales nos permite interpretar que los procedimientos de créditos y cobranzas no están claros para el personal involucrado en el área, el cual deberían de darse a conocer en un manual de procedimientos que ayude a conocer los procedimientos de existen en el área de créditos y cobranzas del centro médico.

Tabla 20 1er indicador de las políticas de crédito II.

2. ¿Las políticas y procedimientos de créditos dentro del centro médico de acuerdo al área están bien definidos y claros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	3	15,0	15,0	15,0
Si	2	10,0	10,0	25,0
No	14	70,0	70,0	95,0
Definitivamente No	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

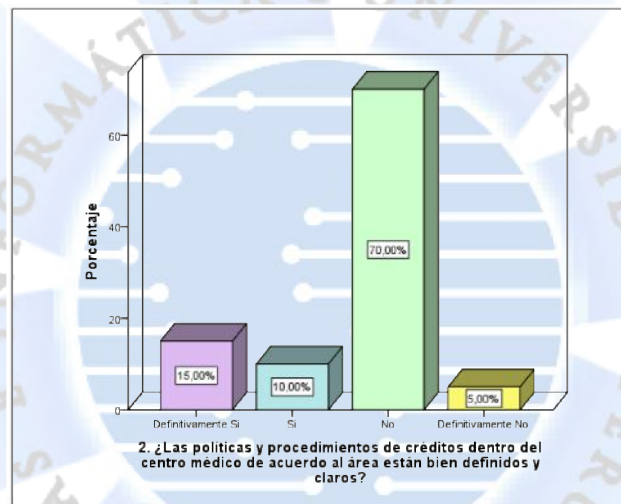


Figura 11 1er indicador de las políticas de crédito II.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 75% del personal encuestado no está de acuerdo con las políticas y procedimientos de crédito porque no están bien definidas ni claras y un 25% si está de acuerdo con las políticas y procedimientos de crédito, lo cuales nos dan a entender que las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas deberían de estar establecidas en un manual ya que no tienen una buena orientación para el personal involucrado en el área con respecto a la gestión de créditos y cobranzas.

Tabla 21 1er indicador de las políticas de crédito III.

3. ¿Cree usted que el centro médico cuenta con los mecanismos necesarios para conceder crédito a sus clientes del centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	2	10,0	10,0	10,0
	Si	7	35,0	35,0	45,0
	No	8	40,0	40,0	85,0
	Definitivamente No	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

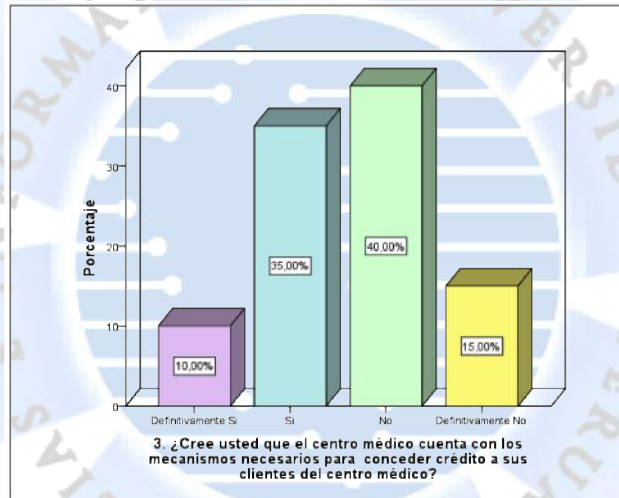


Figura 12 1er indicador de las políticas de crédito III.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 55% del personal encuestado no está de acuerdo con los mecanismos para conceder créditos a sus clientes y un 45% si está de acuerdo, lo cual nos dan a comprender que se necesita capacitar al personal involucrado en el otorgamiento de crédito para poder mejorar los mecanismos de evaluación que concede a sus clientes el centro médico.

Tabla 22 1er indicador de las políticas de crédito IV.

4. ¿Cree que las funciones de cada departamento son más eficiente si contara con un manual de funciones, políticas y procedimientos en el centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	10	50,0	50,0	50,0
	Si	8	40,0	40,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

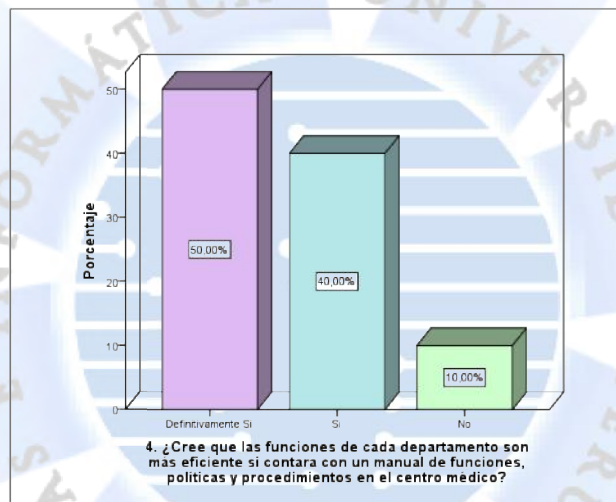


Figura 13 1er indicador de las políticas de crédito IV.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 90% del personal encuestado definitivamente si está de acuerdo que si contaran con un manual de funciones, políticas y procedimientos por cada departamento serían más eficientes y un 10% no está de acuerdo, lo cual nos permite comprender que se necesita realizar un manual con las funciones, políticas y procedimientos a cada departamento para hacer eficiente la gestión de créditos y cobranzas con el personal involucrado del centro médico.

Tabla 23 1er indicador de las políticas de crédito V.

5. ¿El área de cobranzas cuenta con un procedimiento de efectividad para la gestión de cobranzas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	3	15,0	15,0	15,0
	Si	12	60,0	60,0	75,0
	No	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

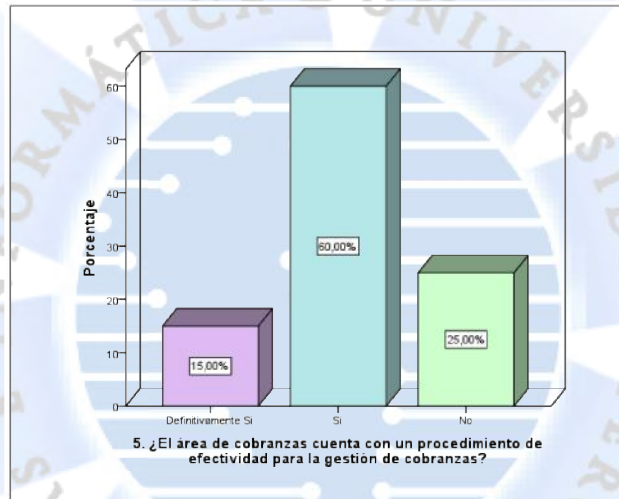


Figura 14 1er indicador de las políticas de crédito V.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 75% del personal encuestado si considera que el área de cobranzas cuenta con un procedimiento de efectividad en la gestión de cobranzas y un 25% no considera que el procedimiento en la gestión de cobranzas sea efectiva, lo cual nos permite conocer que se necesita considerar mejorar y orientar al personal del área de cobranzas en el procedimiento de efectividad para una mejor gestión de cobranzas.

Tabla 24 2do indicador de las políticas de cobranzas I.

6. ¿Considera desarrollar estrategias para la efectividad del área de cobranzas y para mejorar el proceso de gestión de cobranzas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	6	30,0	30,0	30,0
	Si	11	55,0	55,0	85,0
	No	1	5,0	5,0	90,0
	Definitivamente No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

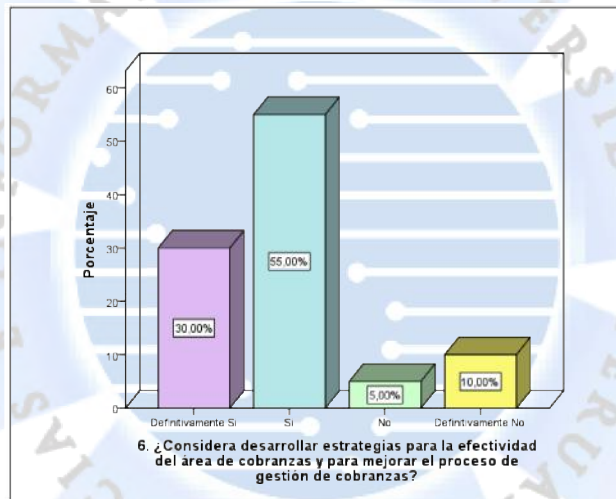


Figura 15 2do indicador de las políticas de cobranzas I.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 85% del personal encuestado si considera desarrollar estrategias para la efectividad y la mejora de proceso de gestión de cobranzas y un 15% no considera necesario desarrollar estrategias, lo cual nos dan a entender que el personal desconoce qué tan favorable o desfavorable puede ser tener una mala gestión de cobranza en el centro médico porque de eso depende la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Tabla 25 2do indicador de las políticas de cobranzas II.

7. ¿Los plazos en el que realiza las gestiones de cobranzas son suficientes y eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	65,0	65,0	65,0
	No	4	20,0	20,0	85,0
	Definitivamente No	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

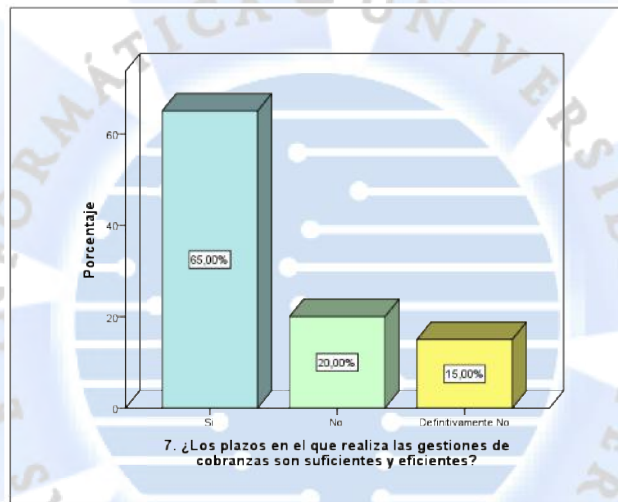


Figura 16 2do indicador de las políticas de cobranzas II.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 65% del personal encuestado si considera suficientes y eficientes la gestión de cobranzas en el centro médico y un 35% no está de acuerdo con la gestión de cobranzas, lo cual nos permite deducir que se necesita involucrar más al personal para que se dé cuenta el impacto negativo que genera una mala gestión de cobranzas en el centro médico.

Tabla 26 2do indicador de las políticas de cobranzas III.

8. ¿Los descuentos de pronto pago se encuentran dentro de los procesos de ventas en el centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	3	15,0	15,0	15,0
	Si	4	20,0	20,0	35,0
	No	7	35,0	35,0	70,0
	Definitivamente No	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

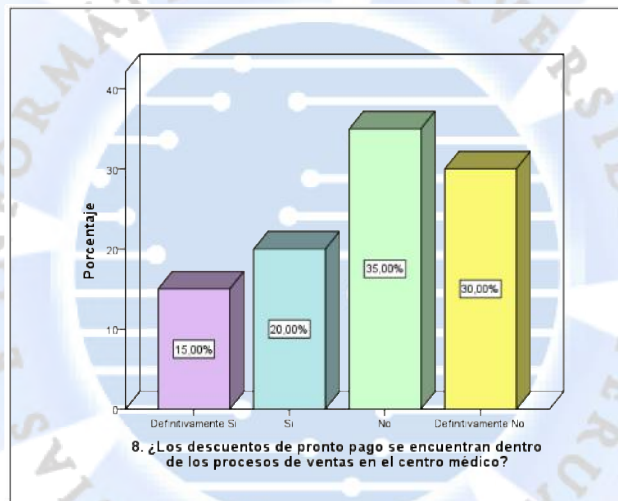


Figura 17 2do indicador de las políticas de cobranzas III.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 65% del personal encuestado si considera que los descuento de pronto pago se encuentran dentro del proceso de ventas y un 35% no considera que los descuentos se encuentran dentro del proceso de ventas, lo cual nos dan a interpretar que se necesita informar al personal y que este informe al interesado los beneficios o riesgos que tiene un descuento de pronto pago en un proceso de ventas y en que ocasiones se da este descuento en el centro médico.

Tabla 27 2do indicador de las políticas de cobranzas IV.

9. ¿Existe seguimiento constante sobre los vencimientos de la cobranza del centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	6	30,0	30,0	30,0
	Si	10	50,0	50,0	80,0
	No	2	10,0	10,0	90,0
	Definitivamente No	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

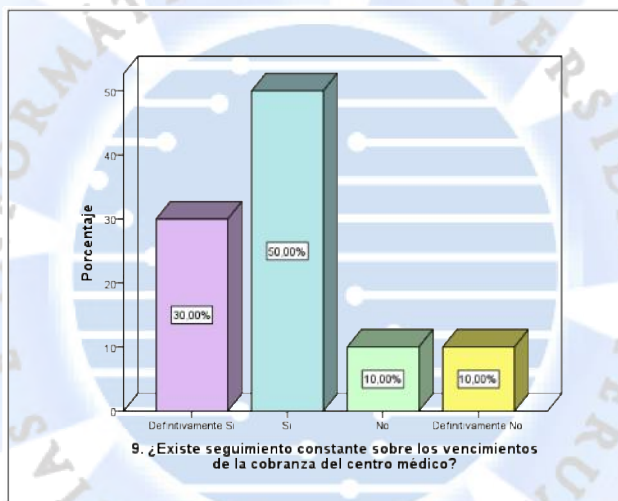


Figura 18 2do indicador de las políticas de cobranzas IV.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 80% del personal encuestado si considera que existe un seguimiento constante sobre los vencimientos de la cobranza y un 20% no considera que exista este seguimiento, lo cual infiere que el poco conocimiento del personal del centro médico en referencia a una buena gestión de cobranza considere suficiente la labor del área de cobranzas y los mismos no se sientan comprometidos en brindar una ayuda al centro médico porque consideran que la única persona que debería resolver este tema es el personal de cobranzas.

Tabla 28 3er indicador de las ventas I.

10. ¿Considera que el área de ventas comprueba los saldos de los clientes regulares antes de otorgarle más crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	2	10,0	10,0	10,0
	Si	4	20,0	20,0	30,0
	No	6	30,0	30,0	60,0
	Definitivamente No	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

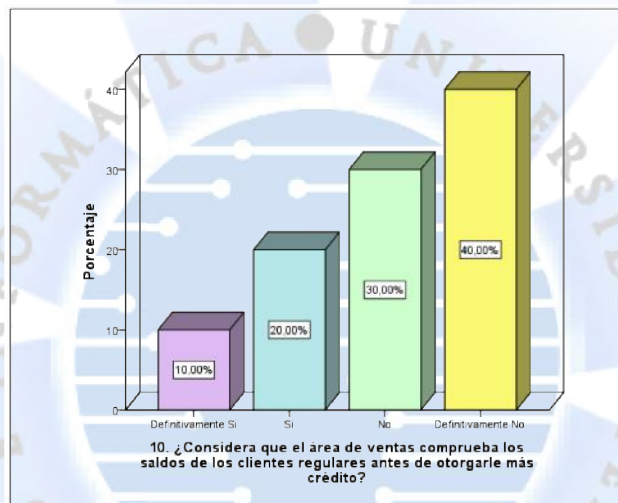


Figura 19 3er indicador de las ventas I.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 70% del personal encuestado no considera que el área de ventas comprueba los saldos de los clientes antes de otorgar más crédito y un 30% si considera que el área de ventas comprueba los saldos, lo cual nos dan a interpretar que el personal del área de ventas solo le toman interés en su venta mas no en la recuperación de estas mismas porque no existe un área que verifique y supervise si se realizó el proceso eficientemente o si existe consecuencias desfavorables para el centro médico.

Tabla 29 3er indicador de las ventas II.

11. ¿Las ventas al crédito están respaldadas sin afectar la liquidez del centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	6	30,0	30,0	30,0
	Si	9	45,0	45,0	75,0
	No	1	5,0	5,0	80,0
	Definitivamente No	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

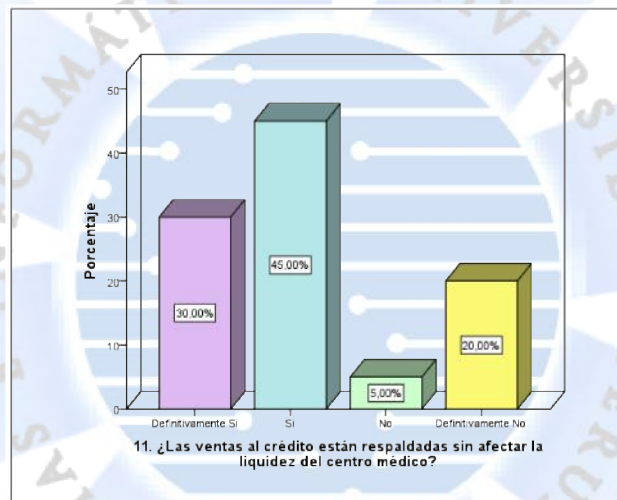


Figura 20 3er indicador de las ventas II.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 75% del personal encuestado considera que las ventas al crédito si están respaldadas y no afectan la liquidez del centro médico y un 25% no considera que las ventas al crédito están respaldadas, llegando a la conclusión de que el centro médico tiene a favor los dividendos no repartidos a sus socios el cual sirve como respaldo en referencia a la ventas al crédito por tal razón la liquidez del centro médico no se ve afectado directamente pero si indirectamente ya que si los socios desean la repartición de sus dividendos al año correspondiente , el centro médico no tendría liquidez para poder respaldar las ventas al crédito.

Tabla 30 3er indicador de las ventas III.

12. ¿Mantienen actualizados la cartera de clientes en la base de datos del centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	3	15,0	15,0	15,0
	Si	6	30,0	30,0	45,0
	No	5	25,0	25,0	70,0
	Definitivamente No	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

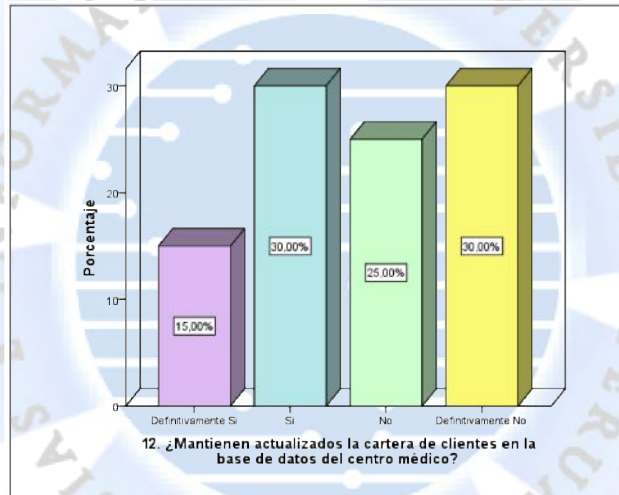


Figura 21 3er indicador de las ventas III.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 55% del personal encuestado no considera que la base de datos de la cartera de clientes están actualizados y un 45% si considera que la base de datos de la cartera de clientes está actualizado, lo cual nos dan a entender que es necesario tener actualizado esta base de datos para poder realizar una buena gestión de ventas, créditos y cobranzas para evitar algún suceso inesperado al momento de iniciar una proceso de venta en el centro médico.

Tabla 31 3er indicador de las ventas IV.

13. ¿Elabora análisis comparativos de las ventas al crédito en exceso del periodo anterior para indicar las causas de su incremento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	1	5,0	5,0	5,0
	Si	5	25,0	25,0	30,0
	No	3	15,0	15,0	45,0
	Definitivamente No	11	55,0	55,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

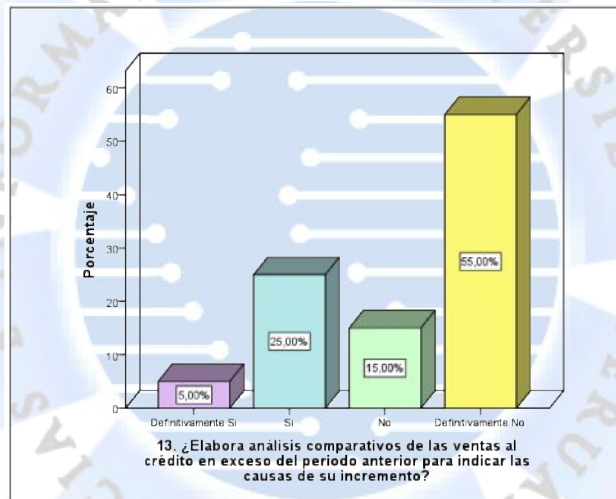


Figura 22 3er indicador de las ventas IV.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 70% del personal encuestado no elabora análisis comparativos de las ventas al crédito en exceso y un 30% si elabora los análisis comparativos, lo cual nos dan a entender que no se cuenta con información verídica al 100% y que la información brindada es parcial por tal razón no es posible tomar medidas correctivas en el centro médico.

Tabla 32 4to indicador de la morosidad en los clientes I.

14. ¿Tiene conocimiento si al tener menos capital circulante en el centro médico se logró realizar la cobranza de los clientes morosos existentes en ese momento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	3	15,0	15,0	15,0
Si	2	10,0	10,0	25,0
No	12	60,0	60,0	85,0
Definitivamente No	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

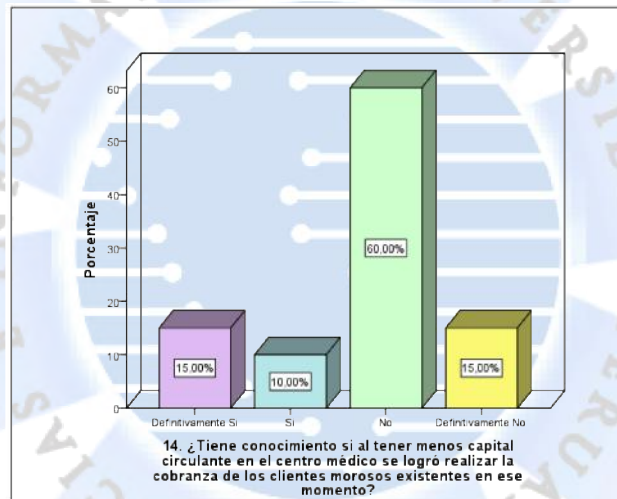


Figura 23 4to indicador de la morosidad en los clientes I.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 25% del personal encuestado si tiene conocimiento que al tener menos capital circulante es por la falta de cobranza a sus clientes morosos existentes en el centro médico y un 75% no tiene conocimiento, lo cual nos permite interpretar que el personal cree que el centro médico está en un buen desarrollo económico porque se ha llegado a cumplir las obligaciones a terceros pero no saben que el centro médico esta con problemas financieros por causa de la competencia en el mercado como las clínicas que se dedican solo a la salud ocupacional, por falta de nuevos clientes y porque se sigue otorgando créditos a clientes morosos.

Tabla 33 4to indicador de la morosidad en los clientes II.

15. ¿Se detalla al área de finanzas sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro del centro médico para controlar la liquidez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	3	15,0	15,0	15,0
	Si	7	35,0	35,0	50,0
	No	4	20,0	20,0	70,0
	Definitivamente No	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

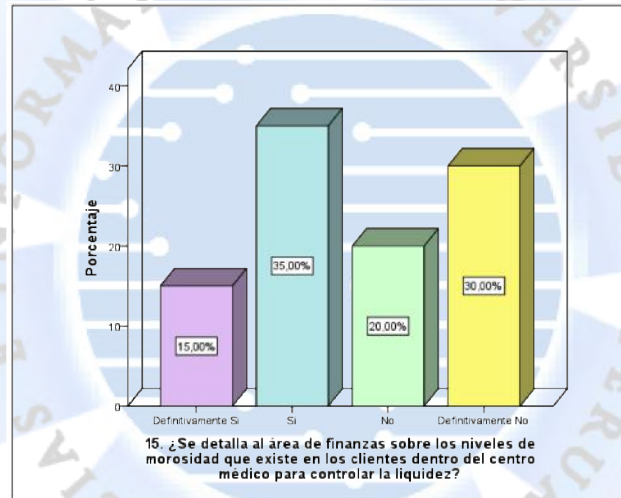


Figura 24 4to indicador de la morosidad en los clientes II.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 50% del personal encuestado si considera que se detalla al área de finanzas sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro del centro médico para controlar la liquidez y un 50% no lo considera, lo cual nos dan a comprender que los trabajadores no están enterados acerca de la morosidad en los clientes que está en un nivel medio que tiene el centro médico y que este afecta directamente a la liquidez.

Tabla 34 4to indicador de la morosidad en los clientes III.

16. ¿Elabora informes mensuales para saber si la cantidad de cobranza dudosa se las designe incobrables?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	6	30,0	30,0	30,0
Si	5	25,0	25,0	55,0
No	4	20,0	20,0	75,0
Definitivamente No	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

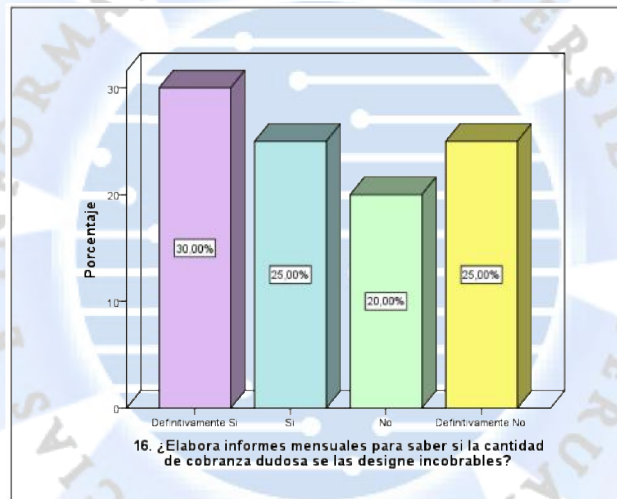


Figura 25 4to indicador de la morosidad en los clientes III.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 55% del personal encuestado si considera que se elabora informes mensuales para saber si la cantidad de cobranza dudosa se las designe incobrables y un 45% no lo considera necesario, lo cual nos dan a entender que es necesario que los trabajadores estén enterados de cómo afrontar y conocer la cobranza dudosa para saber la situación exacta del centro médico y se puedan tomar medidas correctivas para evitar que año tras año siga existiendo una cartera de cobranza dudosa.

Tabla 35 4to indicador de la morosidad en los clientes IV.

17. ¿Existe una estimación contable para la cobranza dudosa que sustenta la compañía en sus estados financieros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	3	15,0	15,0	15,0
Si	8	40,0	40,0	55,0
No	4	20,0	20,0	75,0
Definitivamente No	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

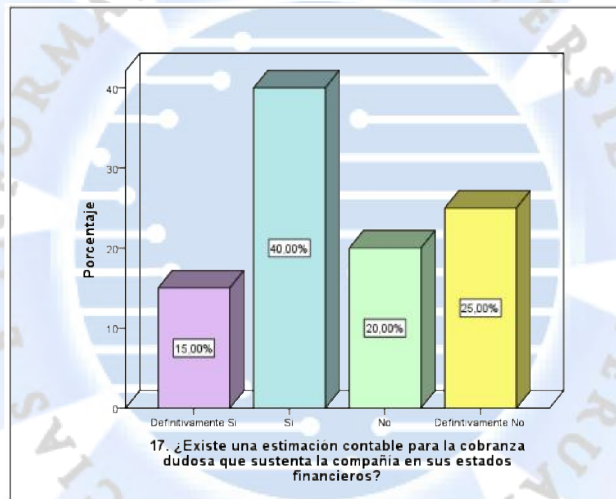


Figura 26 4to indicador de la morosidad en los clientes IV.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 55% del personal encuestado si considera que existe una estimación contable para la cobranza dudosa que sustenta el centro médico en sus estados financieros y un 45% no lo considera, lo cual nos permite interpretar que los trabajadores tienen duda con el área de contabilidad por el tema de la cobranza dudosa porque no saben si se está recuperando o no; pero tampoco piden información referente a esto por lo que no existe la orientación financiera del directivo del área en este tema.

Tabla 36 1er indicador de la rentabilidad I.

18. ¿En cuánto a las entradas en efectivo estas son analizadas para verificar el aprovechamiento en la rentabilidad del centro médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	8	40,0	40,0	40,0
Si	5	25,0	25,0	65,0
No	5	25,0	25,0	90,0
Definitivamente No	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

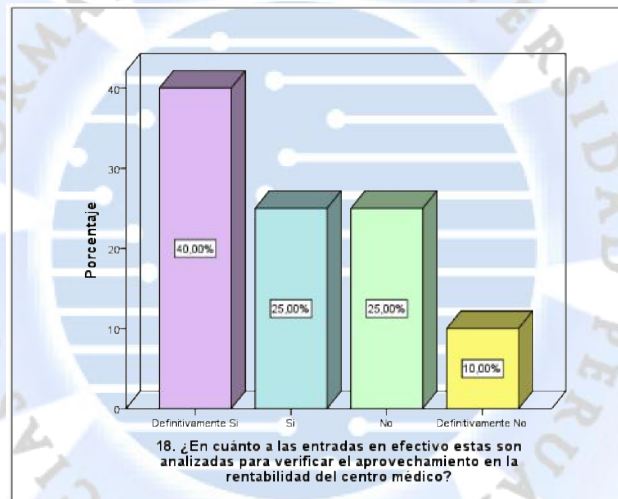


Figura 27 1er indicador de la rentabilidad I.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 65% del personal encuestado si considera que las entradas en efectivo son analizadas para verificar el aprovechamiento en la rentabilidad del centro médico y un 35% no lo considera necesario, lo cual nos dan a comprender que los trabajadores confían totalmente en las personas encargadas de ver la rentabilidad del centro médico ya que hasta el momento no se ha visto afectado las utilidades que genera la cuenta a plazos fijos en el tipo de cambio de moneda extranjera.

Tabla 37 1er indicador de la rentabilidad II.

19. ¿Al contar el centro médico con un adecuado margen de utilidad, usted cree que esto permite tomar decisiones importantes para su beneficio económico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	5	25,0	25,0	25,0
Si	13	65,0	65,0	90,0
No	1	5,0	5,0	95,0
Definitivamente No	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

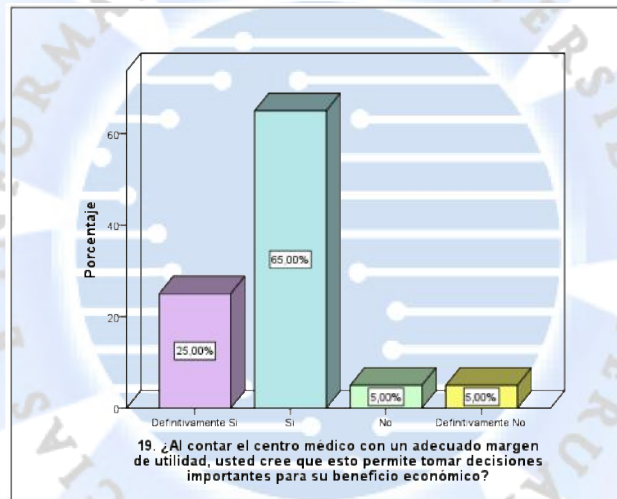


Figura 28 1er indicador de la rentabilidad II.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 90% del personal encuestado considera que el contar con un adecuado margen de utilidad nos traerá una toma de decisiones importantes para el beneficio económico del centro médico y un 10% no lo considera necesario, lo cual nos dan a entender que la toma de decisiones deben de estratégicas porque determinan el futuro de la empresa a medio y largo plazo, tácticas porque impactan en el desarrollo de la empresa sin comprometer el futuro y operativas porque se toman de forma habitual y son rutinarias.

Tabla 38 1er indicador de la rentabilidad III.

20. ¿La capacidad de recursos financieros establece la mejora de la rentabilidad en el centro médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	5	25,0	25,0	25,0
Si	9	45,0	45,0	70,0
No	5	25,0	25,0	95,0
Definitivamente No	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

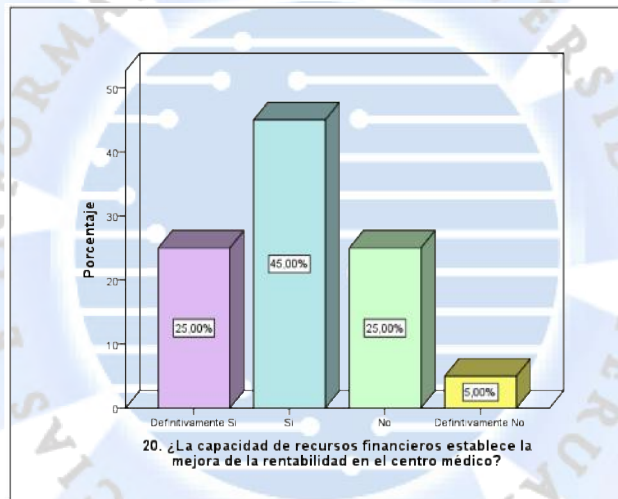


Figura 29 1er indicador de la rentabilidad III.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 70% del personal encuestado si considera que la capacidad de recursos financieros establece la mejora de la rentabilidad en el centro médico y un 30% no lo considera necesario, lo cual nos permite inferir que la rentabilidad depende de una buena gestión financiera basada en recursos esto aumentaría la liquidez, el endeudamiento bajaría y la morosidad en los clientes seria mínima lo cual nos lleva a solicitar al gerente seleccionar y preparar las decisiones y acciones tácticas y operativas que permitan la mejora del centro médico

Tabla 39 1er indicador de la rentabilidad IV.

21. ¿Disponen estados financieros semestrales para tomar decisiones tácticas en el desarrollo de inversión del centro médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	5	25,0	25,0	25,0
Si	9	45,0	45,0	70,0
No	4	20,0	20,0	90,0
Definitivamente No	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

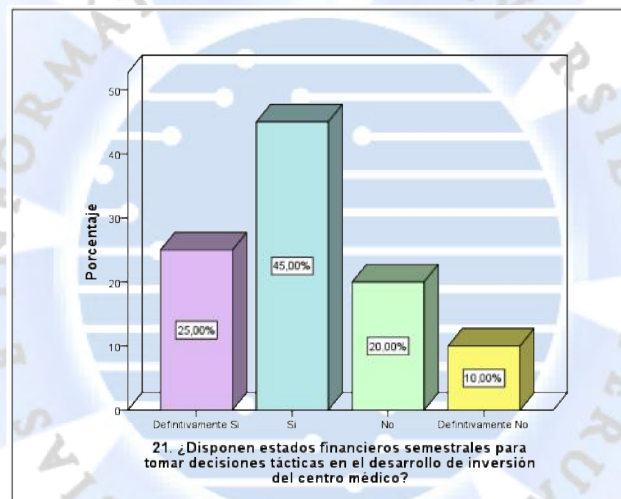


Figura 30 1er indicador de la rentabilidad IV.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 70% del personal encuestado si disponen de estados financieros semestrales para la toma de decisiones tácticas en el desarrollo de inversión del centro médico y un 30% no lo considera necesario, lo cual nos permite inferir que la toma de decisiones que se viene dando no es segura ya que el personal no está entregando la información correcta para una buena gestión y es urgente que se dé reuniones periódicas con el directorio para poder comprender y resolver la situación en la que se encuentra el centro médico.

Tabla 40 1er indicador de la rentabilidad V.

22. ¿Disponen estados financieros semestrales para tomar decisiones operativas en el desarrollo de inversión del centro médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	4	20,0	20,0	20,0
Si	8	40,0	40,0	60,0
No	6	30,0	30,0	90,0
Definitivamente No	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

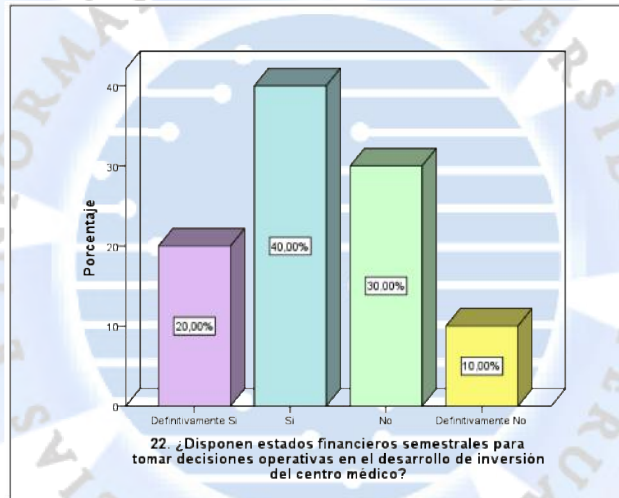


Figura 31 1er indicador de la rentabilidad V.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 60% del personal encuestado si disponen de estados financieros semestrales para la toma de decisiones operativas en el desarrollo de inversión del centro médico y un 40% no lo considera necesario, lo cual nos dan a comprender que la toma de decisiones que se viene dando no es segura ya que el personal no está entregando la información correcta para una buena gestión y es urgente que se dé reuniones periódicas de directorio para poder analizar y resolver la situación en la que se encuentra el centro médico.

Tabla 41 2do indicador de la liquidez I.

23. ¿Cree Ud. que el centro médico debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para controlar la falta de liquidez en el plazo de cobro a clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	12	60,0	60,0	60,0
	Si	7	35,0	35,0	95,0
	No	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

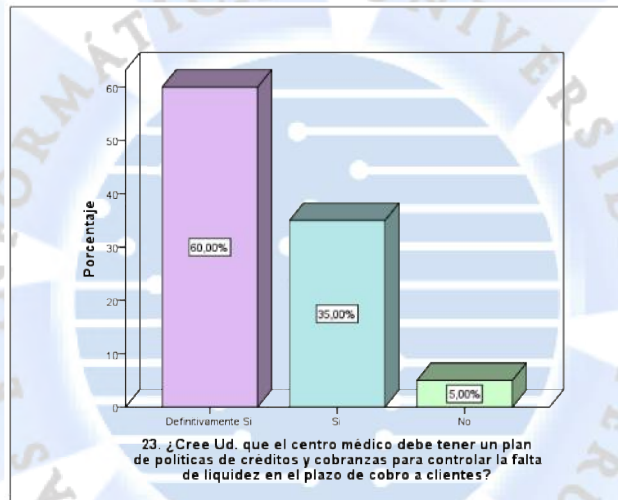


Figura 32 2do indicador de la liquidez I.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 95% del personal encuestado definitivamente si considera que tener políticas de créditos y cobranzas controlaría la falta de liquidez en el plazo de cobro a los clientes del centro médico y un 5% no lo considera necesario, lo cual nos dan a entender que es urgente la creación de los procesos de créditos y cobranzas con sus respectivas políticas pre elaboradas y propiciar ser ejecutadas eficientemente para poder brindar a todos los trabajadores y poder llevar una ordenada y buenas gestión para evitar que exista una mala liquidez y una excesiva morosidad en los clientes.

Tabla 42 2do indicador de la liquidez II.

24. ¿La liquidez del centro médico se ve afectada al cubrir las deudas con los pocos ingresos obtenidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	5	25,0	26,3	26,3
	Si	5	25,0	26,3	52,6
	No	6	30,0	31,6	84,2
	Definitivamente No	4	20,0	15,8	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

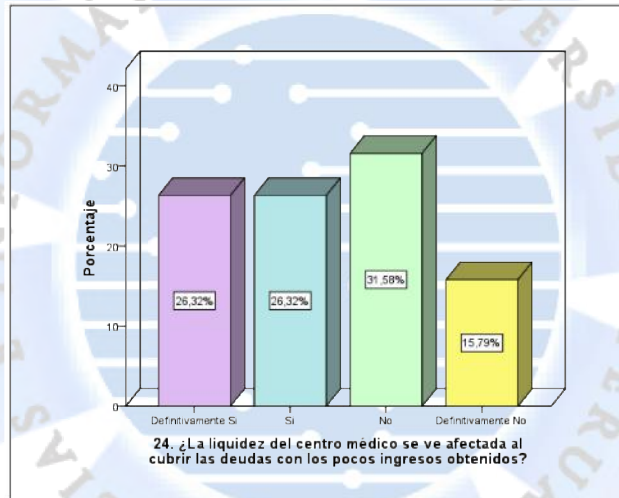


Figura 33 2do indicador de la liquidez II.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 50% del personal encuestado definitivamente si considera que la liquidez del centro médico se ve afectada al cubrir las deudas con los pocos ingresos obtenidos y un 50% no lo considera, lo cual nos da una visión completa de que los trabajadores no están conscientes de la gravedad del no ingreso de efectivo a la empresa para cubrir los gastos y que esto afecta directamente a la liquidez del centro médico lo cual nos podría llevar hasta no cumplir con las obligaciones a terceros porque usaríamos los dividendos de los socios.

Tabla 43 2do indicador de la liquidez III.

25. ¿Al no realizar una gestión de cobranza efectiva el impacto económico del centro médico se verá afectado en la liquidez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	6	30,0	30,0	30,0
	Si	8	40,0	40,0	70,0
	No	3	15,0	15,0	85,0
	Definitivamente No	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

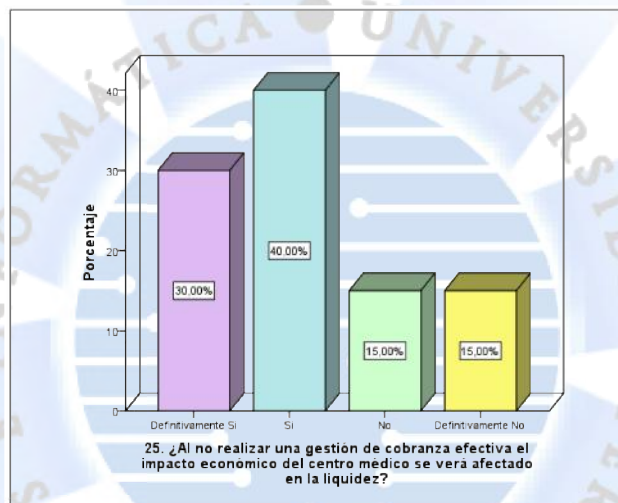


Figura 34 2do indicador de la liquidez III.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 70% del personal encuestado definitivamente si considera que el no gestionar una cobranza efectiva el impacto económico del centro médico se verá afectado en la liquidez y un 30% no lo considera prioritario, lo cual nos dan a entender que la mayoría de los trabajadores si están conscientes de la gravedad porque no se podría cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo al no realizar una buena gestión de cobranza y que sería útil comunicar la situación del centro médico en referencia a la liquidez que se tiene en este momento para poder saber qué es lo que se viene y a que nos enfrentaremos en el transcurrir del tiempo.

Tabla 44 2do indicador de la liquidez IV.

26. ¿Considera útil el diseño de estrategias para solventar los problemas financieros del centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	7	35,0	35,0	35,0
	Si	7	35,0	35,0	70,0
	No	4	20,0	20,0	90,0
	Definitivamente No	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

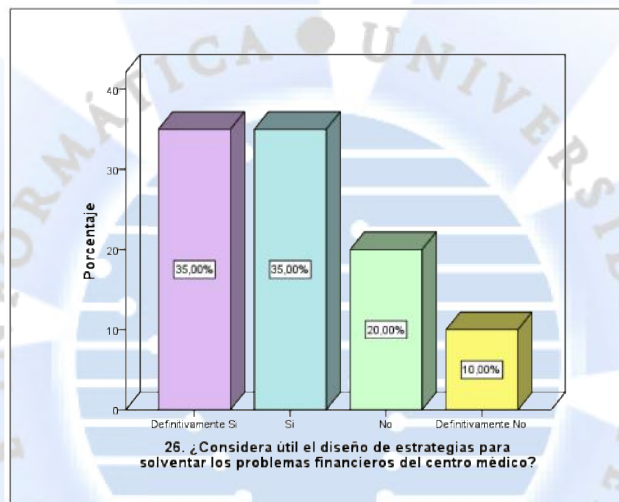


Figura 35 2do indicador de la liquidez IV.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 70% del personal encuestado si considera útil el diseño de estrategias para solventar los problemas financieros del centro médico y un 30% no lo considera útil, lo cual nos dan a inferir que es urgente la participación del directorio y gerente del centro médico para poder comenzar a diseñar las estrategias al sistema financiero del centro médico donde también involucren a los trabajadores para que unidos como empresa puedan caminar juntos y crecer en el mundo de los negocios.

Tabla 45 3er indicador de endeudamiento I.

27. ¿El porcentaje de sus cuentas por pagar está de acuerdo con la capacidad financiera del centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	2	10,0	10,0	10,0
	Si	7	35,0	35,0	45,0
	No	5	25,0	25,0	70,0
	Definitivamente No	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

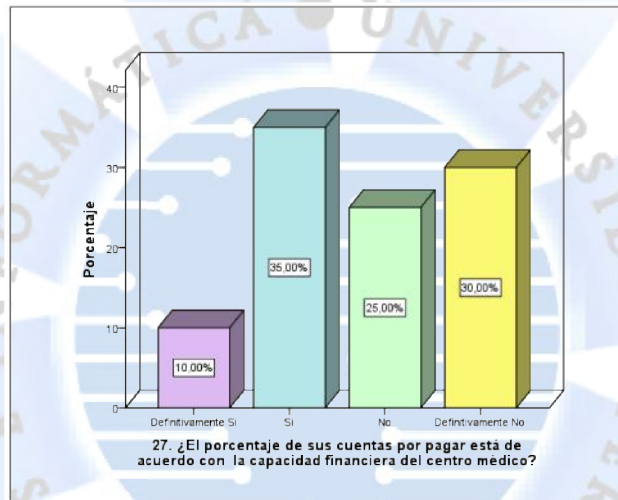


Figura 36 3er indicador de endeudamiento I.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 45% del personal encuestado si considera que los porcentajes de las cuentas por pagar están de acuerdo con la capacidad financiera del centro médico y un 55% no lo considera, lo cual nos permite comprender lo urgente que se realice una auditoría externa para poder ver el punto de quiebre que está teniendo el centro médico en referencia a la capacidad financiera de sus cuentas por pagar porque de nada serviría tener una empresa donde solo se compre y no se venda.

Tabla 46 3er indicador de endeudamiento II.

28. ¿Se efectúa un reporte de las últimas gestiones realizadas en las compras excesivas por cada proveedor del centro médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	4	20,0	20,0	20,0
	Si	3	15,0	15,0	35,0
	No	10	50,0	50,0	85,0
	Definitivamente No	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

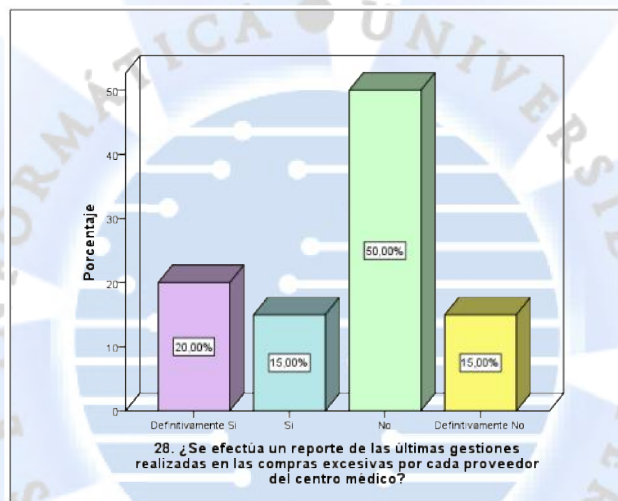


Figura 37 3er indicador de endeudamiento II.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 35% del personal encuestado si considera que se efectúa un reporte de las últimas gestiones realizadas en las compras excesivas del centro médico y un 65% dice que no se efectúa reportes, lo cual nos dan a entender que el personal encargado de realizar estos reportes no está cumpliendo periódicamente con su labor ya que la información brindada no es 100% segura porque es defectuoso, dificultando el proceso de medición y distribución de gastos de los balances finales del centro médico.

Tabla 47 3er indicador de endeudamiento III.

29. ¿Se lleva ordenadamente de forma segura todo el procedimiento y los documentos de los clientes para minimizar el riesgo del endeudamiento del centro médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Definitivamente Si	1	5,0	5,0	5,0
Si	8	40,0	40,0	45,0
No	8	40,0	40,0	85,0
Definitivamente No	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

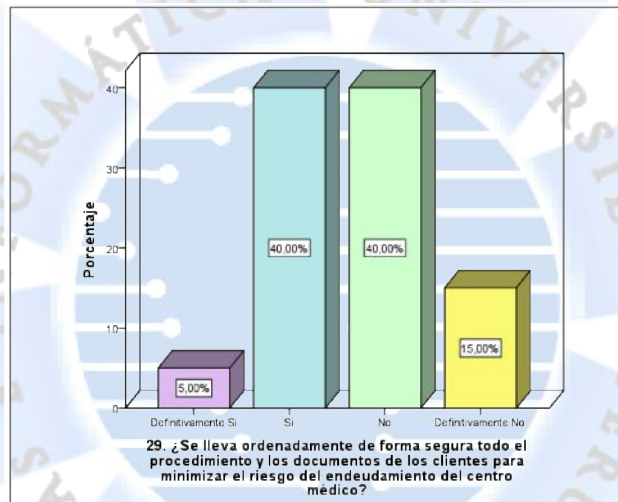


Figura 38 3er indicador de endeudamiento III.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 45% del personal encuestado si considera que se lleva ordenadamente todo el procedimiento y los documentos de los clientes para minimizar el riesgo del endeudamiento del centro médico y un 55% no lo considera, lo cual nos lleva a comprender que los trabajadores consideran que no existe cobranza dudosa y que el centro médico está en una muy buena situación económica lo cual es falso.

Tabla 48 3er indicador de endeudamiento IV.

30. ¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de realizar una toma de decisión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	8	40,0	40,0	40,0
	Si	10	50,0	50,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

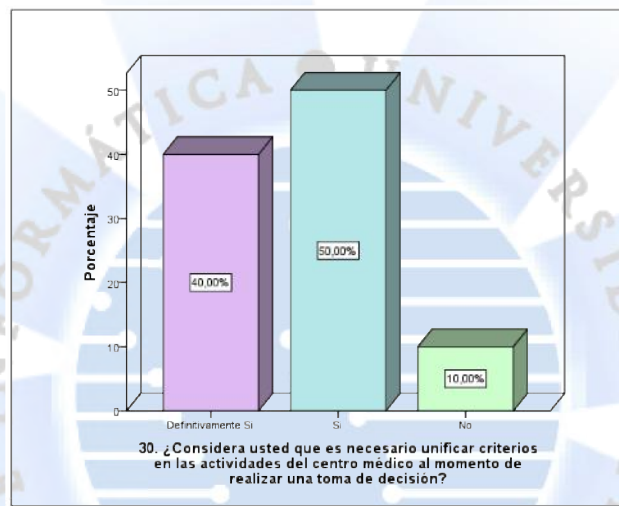


Figura 39 3er indicador de endeudamiento IV.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 90% del personal encuestado definitivamente si considera que es necesario unificar criterios en las actividades al momento de realizar una toma de decisiones y un 10% no lo considera necesario, lo cual nos permite inferir que si es necesario la participación de los trabajadores en la toma de decisiones porque ellos son los que dan a conocer día a día lo que sucede y se suscita en el centro médico.

Tabla 49 3er indicador de endeudamiento V.

31. ¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de solucionar un problema interno del incumplimiento de las obligaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente Si	9	45,0	45,0	45,0
	Si	9	45,0	45,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

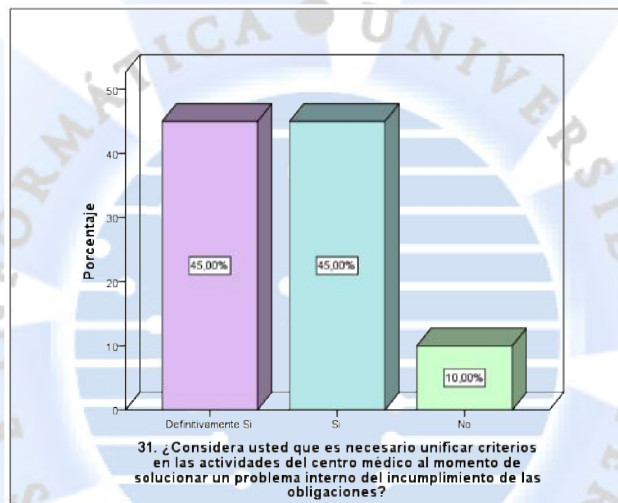


Figura 40 3er indicador de endeudamiento V.

Fuente: Elaboración Propia en base a la encuesta realizada, 2019.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que un 90% del personal encuestado definitivamente si considera que es necesario unificar criterios en las actividades al momento de solucionar un problema interno del incumplimiento de sus obligaciones y un 10% no lo considera necesario, lo cual nos dan a entender que es urgente la toma de decisiones del gerente, porque los trabajadores están pidiendo saber si la gerencia tiene la capacidad analítica para escoger la mejor alternativa y no caer en el incumplimiento de las obligaciones a terceros.

4.1.2 Indicadores comunes de las variables vs Actores

Tabla 50 Indicadores comunes de las variables vs Actores.

VARIABLE	INDICADORES	ACTORES			
		GERENCIA GENERAL	AREA DE VENTAS	AREA DE FACTURACION	AREA DE COBRANZAS
LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Las políticas de créditos	Realiza actos y gestiones ordinarias.	Crean estrategias de marketing.	Ejecuta adecuadamente la Facturación.	Revisa y analiza la autorización del crédito.
	Las políticas de cobranzas	Realiza actos y gestiones ordinarias.	Determinar cuándo es necesaria una agestión externa.	Respeto y sigue los protocolos de la empresa.	Ejecuta la cobranza directa, telefónica y presencial.
	Las ventas	Ejecuta plan de negocios. Dirige las relaciones con clientes.	Siguen un proceso de ventas sistemáticas.	Emite factura y entrega a los clientes quedándose con un cargo.	Realiza reportes y cierres de mensuales d cobranza.
	La morosidad en los clientes	Ejecuta los planes de recuperación con los clientes	Contratar un seguro de crédito.	Desarrolla indicadores de gestión en su área.	Propone y ejecuta medidas que permitan corregir la desviación de cobranzas.

Tabla 51 Indicadores comunes de las variables vs Actores.

VARIABLE	INDICADORES	ACTORES			
		GERENCIA GENERAL	AREA DE VENTAS	AREA DE FACTURACION	AREA DE COBRANZAS
LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	La rentabilidad	Prepara y ejecuta presupuestos aprobados.	Gestionan las cuentas claves.	Agiliza las órdenes de compra para la pronta facturación y envió de documento al cliente.	Asegura que la cobranza se realiza a tiempo.
	El endeudamiento	Celebra contratos y obligaciones de la empresa. Determina la inversión de fondos disponibles.	Buscan soluciones a problemas a enfrentar.	Facilita y participa en las auditorías internas y externas.	Programación de cobros y control de plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones a terceros.
	La liquidez	Prepara y ejecuta presupuestos aprobados.	Incrementar las ventas rentables con los clientes potenciales.	Optimiza el envió de la facturación para el cobro correspondiente en su fecha de vencimiento.	Realiza operaciones de factoring.

4.2 Contrastación de Hipótesis

A continuación, se presenta la formulación de las hipótesis de esta investigación para someter a un análisis a dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón o como “coeficiente producto-momento”; el cual es el coeficiente de correlación de Pearson.

4.2.1 Hipótesis general

H1: Los procesos de créditos y cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Hipótesis estadísticos

Ho: No existe influencia directa y significativamente entre los procesos de créditos y cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Ha: Existe influencia directa y significativamente entre los procesos de créditos y cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Para comprobar esta hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 23.0 el cual correlacionará un indicador con una variable y nos dará el siguiente resultado:

Tabla 52 Correlación de Hipótesis general

		Los procesos de créditos y cobranzas	La situación económica financiera
Los procesos de créditos y cobranzas	Correlación de Pearson	1	,686**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
La situación económica financiera	Correlación de Pearson	,686**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El valor de la significancia de la correlación hallada $p = 0.001$ acepta la hipótesis de investigación propuesta la cual es considerable y positiva porque existe relación entre los procesos de créditos y cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. En conformidad con la información recogida y procesada es significativa en un 68.6%. Por tanto, se considera la influencia de la hipótesis general.

$$r = 0.686 \quad \text{so } P = 0.001 \quad N = 20$$

4.2.2 Contraste de la Hipótesis específica 1

H2: Las políticas de créditos influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Hipótesis estadísticas

H₀: No existe influencia directa y significativamente entre las políticas de créditos y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

H_a: Existe influencia directa y significativamente entre las políticas de créditos y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Para comprobar esta hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 23.0 el cual correlacionará un indicador con una variable y nos dará el siguiente resultado:

Tabla 53 Correlación de Hipótesis específica 1.

		Las políticas de créditos	La situación económica financiera
Las políticas de créditos	Correlación de Pearson	1	,455*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	20	20
La situación económica financiera	Correlación de Pearson	,455*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: El valor de la significancia de la correlación hallada $p = 0.044$ acepta la hipótesis de investigación propuesta la cual es considerable y positiva porque existe relación entre las políticas de créditos y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. En conformidad con la información recogida y procesada es significativa en un 45.5%. Por tanto, se considera la influencia de la hipótesis propuesta.

$$r = 0.455 \quad \text{so } P = 0.044 \quad N = 20$$

4.2.3 Contraste de la Hipótesis específica 2

H3: Las políticas de cobranzas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Hipótesis estadísticas

Ho: No existe influencia directa y significativamente entre las políticas de cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Ha: Existe influencia directa y significativamente entre las políticas de cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Para comprobar esta hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 23.0 el cual correlacionará un indicador con una variable y nos dará el siguiente resultado:

Tabla 54 Correlación de Hipótesis específica 2.

		Las políticas de cobranzas	La situación económica financiera
Las políticas de cobranzas	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	20	20
La situación económica financiera	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El valor de la significancia de la correlación hallada $p = 0.003$ acepta la hipótesis de investigación propuesta la cual es considerable y positiva porque existe relación entre las políticas de cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. En conformidad con la información recogida y procesada es significativa en un 62.2%. Por tanto, se considera la influencia de la hipótesis propuesta.

$$r = 0.622 \quad \text{so } P = 0.003 \quad N = 20$$

4.2.4 Contraste de la Hipótesis específica 3

H4: Las ventas influyen significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Hipótesis estadísticas

H₀: No existe influencia directa y significativamente entre las ventas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

H_a: Existe influencia directa y significativamente entre las ventas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Para comprobar esta hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 23.0 el cual correlacionará un indicador con una variable y nos dará el siguiente resultado:

Tabla 55 Correlación de Hipótesis específica 3.

		Las ventas	La situación económica financiera
Las ventas	Correlación de Pearson	1	,455*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	20	20
La situación económica financiera	Correlación de Pearson	,455*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: El valor de la significancia de la correlación hallada $p = 0.044$ acepta la hipótesis de investigación propuesta la cual es considerable y positiva porque existe relación entre las ventas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. En conformidad con la información recogida y procesada es significativa en un 45.5%. Por tanto, se considera la influencia de la hipótesis propuesta.

$$r = 0.455 \quad \text{so } P = 0.044 \quad N = 20$$

4.2.5 Contraste de la Hipótesis específica 4

H5: La morosidad en los clientes influye significativamente en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Hipótesis estadísticas

Ho: No existe influencia directa y significativamente entre la morosidad en los clientes y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Ha: Existe influencia directa y significativamente entre la morosidad en los clientes y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Para comprobar esta hipótesis se utilizó el programa SPSS versión 23.0 el cual correlacionará un indicador con una variable y nos dará el siguiente resultado:

Tabla 56 Correlación de Hipótesis específica 4

		La morosidad en los clientes	La situación económica financiera
La morosidad en los clientes	Correlación de Pearson	1	,593**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	20	20
La situación económica financiera	Correlación de Pearson	,593**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El valor de la significancia de la correlación hallada $p = 0.006$ acepta la hipótesis de investigación propuesta la cual es considerable y positiva porque existe relación entre la morosidad en los clientes y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. En conformidad con la información recogida y procesada es significativa en un 59.3%. Por tanto, se considera la influencia de la hipótesis propuesta.

$$r = 0.593 \quad \text{so } P = 0.006 \quad N = 20$$

4.3 Discusión:

Con los datos conseguidos en la prueba estadística de Pearson para las hipótesis que han orientado mi investigación he podido observar que, si existe relación entre los procesos de créditos y cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico, año 2018.

Con el coeficiente de correlación Pearson se encontró los seguidos resultados, un P valor 0.01 a nivel de significancia 0.05 con lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, cuya correlación obtenida es de $r = 68.6\%$, la cual corresponde a una correlación positiva que mide la influencia de las variables los procesos de créditos y cobranzas sobre la situación económica financiera de un centro médico año 2018.

Y esto afirma que se cumple la teoría de (Solano y Gómez, 2016) quien dice que la mejora es en el aspecto administrativo como financiero porque disminuye la cartera vencida y permite cumplir el mejoramiento de la liquidez.

Con relación a la primera hipótesis específica se ha observado que hay evidencia suficiente para concluir que las políticas de crédito y la situación económica financiera de un centro médico año 2018, están asociadas linealmente, hallándose una correlación de un valor calculado para $p = 0.044$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), lo cual indica que la correlación es alta. Y que en la segunda hipótesis específica se ha observado que si existe relación positiva entre las políticas de cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico año 2018 y están asociadas linealmente hallándose una correlación de 0.622 con un valor calculado para $p = 0.003$ a un valor de significancia de 0.05 (bilateral); lo cual indica que la correlación también es alta. Y estos resultados concuerdan con la teoría de (Tirado, 2015) que dice que la empresa no

basa sus operaciones crediticias en políticas ni de crédito ni de cobranzas sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por terceros en el manejo administrativo que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar.

En la tercera hipótesis específica se aprecia que existe evidencia suficiente para concluir que existe influencia entre las ventas y la situación económica financiera de un centro médico año 2018, hallándose una correlación de 0.455 con un valor calculado para $p = 0.044$ a un valor de significancia de 0.05 (bilateral), el cual indica que la correlación es alta. Y estos resultados concuerdan con la teoría de (Barrios, 2008) quien dice que las MYPES en su mayoría sí conceden ventas al crédito, porque el otorgar crédito es de gran importancia pues si no otorgan crédito a sus clientes, estos buscarán otros proveedores y se perderán ventas las cuales pueden ser efectivas, las cuales manejan el rubro de cuentas por cobrar dentro del balance general ocasionadas por las ventas al crédito.

Y con respecto a la cuarta hipótesis específica se aprecia que existe evidencias suficientes para concluir que existe relación entre la morosidad en los clientes y la situación económica financiera de un centro médico año 2018, hallándose una correlación de 0.593 con un valor calculado para $p = 0.006$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral) lo cual indica una correlación alta. Y estos resultados concuerdan con la teoría de (Ruiz, 2018) quien dice que la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, es decir a una mínima o mala gestión la morosidad aumenta, porque la gestión financiera pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación.

Los resultados permiten resaltar que los procesos de créditos y cobranzas es la pieza clave para mantener una situación económica financiera ponderosa en toda empresa de productos y / o servicios. Lo hallado permitirá realizar unos cambios a futuro en la empresa con relación a las variables que se presentan como modelo. Así mismo es preciso realizar un manual de políticas de créditos y cobranzas para tener un mayor índice de ventas y evitar la morosidad en los clientes para tener una buena rentabilidad y liquidez sin tanto endeudamiento de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. El centro médico no tiene el personal adecuado para los procesos de créditos y cobranzas y no cuenta con el sistema adecuado para otorgar el crédito a sus clientes. Así mismo no hay un área que se ocupe de evaluar y dar seguimiento a las deficiencias encontradas en el proceso de crédito.
2. El centro médico mantiene un proceso de créditos y cobranzas mal adaptado, no cuenta con políticas estructuradas y eficientes para asegurar beneficios económicos por la prestación de servicios al crédito y los procesos referentes a la cobranza resulta obsoleta porque no cuenta con manuales de funciones escritos.
3. La asignación de responsabilidades en el área comercial y área de cobranzas no es la adecuada porque no contribuye a que el personal realice sus funciones eficientemente la cual puede traer problemas de liquidez, es por eso que al momento de tomar decisiones con determinadas cuentas no sea veraz y efectiva ya que existen facturas vencidas de años anteriores de clientes que aun trabajan con el centro médico a quienes se les sigue otorgando créditos ya que no se encuentran presionados a la cancelación de las deudas pendientes.
4. El personal encargado de los créditos son los del área comercial, a quienes no se les ha dado la inducción correspondiente al cargo que desempeñan y no conocen cuales son las funciones que deben cumplir al momento de otorgar un crédito, los mismos que no se responsabilizan con la morosidad en los clientes ya que no tienen el conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez del centro médico al no realizar una gestión de cobranzas efectiva.
5. Los abonos no identificados que realizan los clientes perjudican al centro médico porque la información que se brinda a contabilidad no es confiable en su totalidad por tal motivo no se hace uso de los indicadores de gestión para medir los resultados de la cobranza de manera regular.

6. Se realizó una propuesta de estudio referente a crear un manual de procedimiento con sus respectivas políticas de créditos y cobranzas para mejorar la gestión del centro médico a futuro, respetando el objetivo general y sus objetivos estratégicos planteados.

5.2. Recomendaciones

1. Se sugiere la aplicación de la propuesta de estudio acerca de crear un manual de procedimientos con sus respectivas políticas de créditos y cobranzas para mejorar la gestión del centro médico a futuro, ya que será una herramienta fundamental para la recuperación de las cuentas por cobrar de una forma lógica, con estrategias y procesos sistemáticos de cobranza que permitirá la adecuada ejecución en disminuir la morosidad en los clientes con índices de morosidad bajos y subir nuestras ventas captando mayores clientes potenciales para el incremento del flujo de efectivo. Dicha propuesta se encuentra en el ANEXO I pág. 149.

2. Contratar o capacitar al personal programando evaluaciones para contar con personal preparado y calificado con una óptima planificación de cobranzas, asignando las responsabilidades para poder reducir la carga laboral, informando resultados obtenidos mensuales por medio de los indicadores de gestión y ver la productividad del personal para una mejor gestión de créditos y supervisar las actividades y los procesos que se realicen.

3. Implementar un manual de funciones escritas de políticas de crédito y cobranzas para un mejor control y seguridad de reconocer los ingresos y reducir la morosidad en los clientes difundiendo al personal el proceso de créditos y cobranzas.

4. Elaborar un plan de trabajo que permita tomar las medidas correctivas para comenzar a distribuir y enfocar al área correspondiente la responsabilidad de los procesos de créditos y cobranzas, manteniendo al día los reportes de cobranzas teniendo con exactitud la deuda y enviar mensualmente los estados de cuenta a los clientes.

5. El área comercial debe de responsabilizarse por los créditos otorgados y solicitar una inducción con un solo fin que es el de disminuir la morosidad en

los clientes, realizando un análisis periódicamente para mantener un estricto control de las facturas vencidas en la actualidad y de años anteriores de las empresas que son y que ya no son clientes del centro médico, dando seguimiento a las deficiencias encontradas en los procesos, entregando al área legal del centro médico y verificando que tanto puede ser el gasto y si es beneficioso para el centro médico para el cumplimiento de una gestión eficiente.

6. Se debe de enviar los estados de cuentas a todos los clientes a fin de que estén informados de la deuda que mantienen con el centro médico para que ellos puedan hacer su descargo de abonos realizados, pero no identificados con el fin de actualizar su estado de cuenta y puedan seguir con el crédito otorgado, así mismo después de agotar nuestro último recurso se debe de solicitar la información a los bancos para la identificar los abonos no identificados que van quedando día tras día.

REFERENCIAS

- Alberto, H. y Ramos, M. (2006). *Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*, Cuba, Granica Adelphi.
- Alvarado, N & Pérez, L (2016). *Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación la baratura e.i.r.l. morales, periodo 2014*, tesis para optar el título de contador público. Universidad nacional de san Martín – Tarapoto.
- Atoche, L (2016). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa despachos aduaneros chavimochic s.a.c. del distrito de Salaverry, año 2015*, tesis para obtener el título de contador público. Universidad cesar vallejo Trujillo – Perú.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*, México, Grupo editorial patria.
- Barrios, B. (2008). *Importancia de Auditoría Financiera de las Cuentas por Cobrar*, tesis para obtener el título de Contadora Pública. Universidad Rafael Landívar – Quetzaltenango - Guatemala.
- Becerra, L (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. – periodo 2013*, tesis presentada para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Babahoyo – Ecuador.
- Behar, D. (2008). *Introducción de la metodología de la investigación*, Ediciones Shalom
- Bembibre, V. (2008). Definición ABC
- Carrillo, G (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa azulejos pelileo*, tesis para obtener el grado académico de ingeniería en contabilidad y auditoría cpa. Universidad técnica de Ambato – Ecuador.
- Chávez, J & Contreras, M (2018). *Gestión de las cuentas por cobrar y la situación económica y financiera de la asociación educativa adventista peruana del norte, periodo 2013-2017*, tesis para obtener el título de contador público. Universidad peruana unión.

- Climent, R. (2015). *Gestión morosidad*, España Valencia, Conselleriad'Economía Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, El portal del comerç sostenible
- Díaz, M. (2014). *La morosidad*, España, Alcalá grupo editorial.
- Espín, D. & Campoverde, A. (2018). “Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A”, tesis presentada como requisito para optar el título de contador público autorizado, Universidad de Guayaquil – Ecuador.
- Figuroa, A & Méndez, J (2016). *Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa servicios financieros enlace s.a., ubicada en el municipio de la libertad*, tesis para obtener el grado académico de ingeniería en contabilidad y auditoría cpa. Universidad técnica de Ambato – Ecuador.
- Fischer, L & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*, México, Te McGraw-Hill Companies
- Gitman, L. & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*, México, Person educación.
- Gitman, L. (2009). *Fundamentos de inversiones*, México, Person educación.
- González, A. (2013). *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*, España, Universidad de Cantabria.
- Guillen, S. (2017). “Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil”, tesis para obtener el título de ingeniería comercial, Universidad estatal de Milagro – Ecuador.
- Hair, J., Anderson, R., Mehta, R. & Babin, B. (2010). *Administración de ventas*, México, CengageLearning Editores
- Hernández, R., Fernández, R. & Baptista, L (2014). *Metodología de la investigación*, México, McGraw-Hill/ Interamericana editores, s.a. de C.V.
- Massons, J. (2005). *Finanzas*, España, Editorial Hispano Europea.
- Morales, J. & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranzas*, México, Grupo editorial Patria.
- Nevado, D., López, V., Pérez, J. y Ramón, J. (2007). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad-productividad: Función económico-financiera, la gestión de*

- procesos, la gestión de la calidad y el cuadro de mando integral*, Madrid, Grupo WoltersKluwer.
- Navarro, M. (2007). *Técnicas de crédito y cobranzas*, México, Colegio de bachilleres del estado de sonora.
- Rubio, M. (2007). *Manual de análisis financiero*, España, Edición electrónica gratuita.
- Ruiz, I (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú s.a.c. en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015*, tesis para optar el título de contador público. Universidad Ricardo palma.
- Sala, R. (2016). *La situación económica financiera de una empresa*, Perú, Fundamentos financieros del 5 ppe de esan.
- Sánchez, C (2017). *Planeamiento financiero y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa de transporte turismo diez ases s.a. periodo 2015-2016*, tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad cesar Vallejo Trujillo – Perú.
- Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes*, Barcelona, Ediciones Deusto.
- Sapag, N. (2011). *Proyectos de inversión: formulación y evaluación*, México, Person educación.
- Solano, L &Gómez, G (2016). *Propuesta de un manual de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez*, tesis para optar el grado de técnico en mercadeo y ventas. Universidad tecnológica de el salvador – República del Salvador.
- Tirado, M (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*, tesis para obtener el título de economista. Universidad técnica de Ambato – Ecuador.
- Ucha, F. (2009). Definición ABC
- Vélez, J. (1977). *Crédito rural*, Colombia, editorial Pax.
- Villacís, J. (2008). *Teoría de las disponibilidades del interés y de la renta*, Madrid, Editorial complutense.

ANEXOS

ANEXO I: PROPUESTA DE ESTUDIO

Mi propuesta de acuerdo a la información que se describió y analizo con respecto a los procesos de créditos y cobranzas y su influencia en la situación económica financiera de un centro médico tiene como finalidad estructurar un manual de procesos con sus respectivas políticas y funciones que permitan optimizar un plan organizacional para garantizar el desempeño del personal, aplicando estrategias y controles de mejora en la evaluación con respecto al otorgamiento de créditos y la correcta administración de la cobranza para evitar que exista la morosidad en los clientes porque de esta manera permitirá conocer aquella información con respecto al cliente sobre su capacidad de pago y sobre todo si son solventes para un crédito.

De esta manera realizare esta propuesta que sería de mucha ayuda proponiendo analizar la situación actual del centro médico y mejorar los objetivos, políticas y metas que se trazó.

Objetivo general:

Propongo crear un manual de procedimiento con sus respectivas políticas de créditos y cobranzas para mejorar la gestión del centro médico a futuro.

Objetivos Estratégicos:

1. Contar con personal capacitado para el otorgamiento de créditos.
2. Contar con un sistema de riesgo.
3. Contar con asesoría legal.
4. Establecer intereses por pago tardíos.
5. Tener un líder en el servicio que brindamos para la satisfacción de los clientes.
6. Captar nuevos clientes y que sus consumos sean al contado.
7. Realizar eventos de reencuentro de ASEM (asociación de asistentas sociales) para traer más clientes potenciales al centro médico.
8. Mantener un buen control y supervisión de los gastos del centro médico.

Importancia de la propuesta:

El manual de procesos de créditos y cobranzas será una herramienta fundamental para la recuperación de las cuentas por cobrar de una forma lógica, con estrategias y procesos sistemáticos de cobranza que permitirá la adecuada ejecución en disminuir la morosidad en los clientes con índices de morosidad bajos y subir nuestras ventas captando mayores clientes potenciales para el incremento del flujo de efectivo.



ANEXO II: FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBÉN EDGAR
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: **Cuestionario de la tesis: “LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018”** Autor del Instrumento: Bachiller **PORRAS ROJAS BERTHA VICTORIA.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy BUENO

Lima, 18 de MAYO del 2019.


 Ing. Rubén E. Hermoza Ochante
 Reg. C.I.P. N° 167882
 DOCENTE

Firma del Experto Informante

DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463983

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OTINIANO MEJIA DE DIESTRA MARIA JACQUELINE
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis: **“LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018”**
 Autor del Instrumento: Bachiller **PORRAS ROJAS BERTHA VICTORIA.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				✓	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				✓	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico				✓	
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....

Lima, 24 de Julio del 20 19


Firma del Experto Informante

DNI: 0824326 Telf./Cel.: 987065342

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OLIVARES ZEGARRA, SOLEDAD DEL ROSARIO
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis: “**LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018**” Autor del Instrumento: Bachiller **PORRAS ROJAS BERTHA VICTORIA**.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir			X		
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando				X	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices			X		
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico				X	
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado			X		
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores			X		
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				X	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Mejorar la redacción y colocar las dimensiones e indicadores en una caja aparte en sus definiciones operacionales

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Entre 60% y 80%

Lima, 4 de Noviembre del 20 19.

Soledad Olivares
 Firma del Experto Informante

DNI: 25814863 Telf./Cel.: 965638540

ANEXO III: CUESTIONARIO

Señor (a). Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de Los procesos de créditos y cobranzas y su influencia en la situación económica financiera de un centro médico, año 2018. No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima

Instrucciones: Responde marcando con un aspa (x) en aquella columna considere correcta.

DEFINITIVAMENTE SI	SI	NO	DEFINITIVAMENTE NO
1	2	3	4

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4
1	¿Tiene conocimiento de los procedimientos que existen en el área de créditos y área de cobranzas del centro médico?				
2	¿Las políticas y procedimientos de créditos dentro del centro médico de acuerdo al área están bien definidos y claros?				
3	¿Cree usted que el centro médico cuenta con los mecanismos necesarios para conceder crédito a sus clientes del centro médico?				
4	¿Cree que las funciones de cada departamento son más eficientes si contara con un manual de funciones, políticas y procedimientos en el centro médico?				
5	¿El área de cobranzas cuenta con un procedimiento de efectividad para la gestión de cobranzas?				
6	¿Considera desarrollar estrategias para la efectividad del área de cobranzas y para mejorar el proceso de gestión de cobranzas?				
7	¿Los plazos en el que realiza las gestiones de cobranzas son suficientes y eficientes?				
8	¿Los descuentos de pronto pago se encuentran dentro de los procesos de ventas en el centro médico?				
9	¿Existe seguimiento constante sobre los vencimientos de la cobranza del centro médico?				

N°	PREGUNTA	1	2	3	4
10	¿Considera que el área de ventas comprueba los saldos de los clientes regulares antes de otorgarle más crédito?				
11	¿Las ventas al crédito están respaldadas sin afectar la liquidez del centro médico?				
12	¿Mantienen actualizados la cartera de clientes en la base de datos del centro médico?				
13	¿Elabora análisis comparativos de las ventas al crédito en exceso del periodo anterior para indicar las causas de su incremento?				
14	¿Tiene conocimiento si al tener menos capital circulante en el centro médico se logró realizar la cobranza de los clientes morosos existentes en ese momento?				
15	¿Se detalla al área de finanzas sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro del centro médico para controlar la liquidez?				
16	¿Elabora informes mensuales para saber si la cantidad de cobranza dudosa se las designe incobrables?				
17	¿Existe una estimación contable para la cobranza dudosa que sustenta la compañía en sus estados financieros?				
18	¿En cuánto a las entradas en efectivo estas son analizadas para verificar el aprovechamiento en la rentabilidad del centro médico?				
19	¿Al contar el centro médico con un adecuado margen de utilidad, usted cree que esto permite tomar decisiones importantes para su beneficio económico?				
20	¿La capacidad de recursos financieros establece la mejora de la rentabilidad en el centro médico?				
21	¿Disponen estados financieros semestrales para tomar decisiones tácticas en el desarrollo de inversión del centro médico?				
22	¿Disponen estados financieros semestrales para tomar decisiones operativas en el desarrollo de inversión del centro médico?				
23	¿Cree Ud. que el centro médico debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para controlar la falta de liquidez en el plazo de cobro a clientes?				
24	¿La liquidez del centro médico se ve afectada al cubrir las deudas con los pocos ingresos obtenidos?				

N°	PREGUNTA	1	2	3	4
25	¿Al no realizar una gestión de cobranza efectiva el impacto económico del centro médico se verá afectado en la liquidez?				
26	¿Considera útil el diseño de estrategias para solventar los problemas financieros del centro médico?				
27	¿El porcentaje de sus cuentas por pagar está de acuerdo con la capacidad financiera del centro médico?				
28	¿Se efectúa un reporte de las últimas gestiones realizadas en las compras excesivas por cada proveedor del centro médico?				
29	¿Se lleva ordenadamente de forma segura todo el procedimiento y los documentos de los clientes para minimizar el riesgo del endeudamiento del centro médico?				
30	¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de realizar una toma de decisión?				
31	¿Considera usted que es necesario unificar criterios en las actividades del centro médico al momento de solucionar un problema interno del incumplimiento de las obligaciones?				

ANEXO IV: GUÍA DE ENTREVISTA

Buenos días, como parte de mi tesis en la facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de la influencia que tiene los procesos de créditos y cobranzas en la situación económica financiera de un centro médico año 2018. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Día		Hora	
Hora		Entrevistado	
Tema	Los procesos de créditos y cobranzas y la situación económica financiera de un centro médico año 2018		
Pregunta 1	¿Tiene conocimiento de los procedimientos que existen en el área de créditos y área de cobranzas del centro médico?		
Apuntes			
Pregunta 2	¿Cree usted que la empresa cuenta con los mecanismos necesarios para conceder crédito a sus clientes del centro médico?		
Apuntes			
Pregunta 3	¿Considera desarrollar estrategias para la efectividad del área de cobranzas y para mejorar el proceso de gestión de cobranzas?		
Apuntes			
Pregunta 4	¿Los descuentos de pronto pago se encuentran dentro de los procesos de ventas en el centro médico?		
Apuntes			
Pregunta 5	¿Considera que el área de ventas comprueba los saldos de los clientes regulares antes de otorgarle más crédito?		
Apuntes			

Día		Hora	
Hora		Entrevistado	
Pregunta 6	¿Las ventas al crédito están respaldadas sin afectar la liquidez del centro médico?		
Apuntes			
Pregunta 7	¿Elabora análisis comparativos de las ventas al crédito en exceso del periodo anterior para indicar las causas de su incremento?		
Apuntes			
Pregunta 8	¿En cuánto a las entradas en efectivo estas son analizadas para verificar el aprovechamiento en la rentabilidad del centro médico?		
Apuntes			
Pregunta 9	¿La capacidad de recursos financieros establece la mejora de la rentabilidad en el centro médico?		
Apuntes			
Pregunta 10	¿Cree Ud. que el centro médico debe tener un plan de políticas de créditos y cobranzas para controlar la falta de liquidez en el plazo de cobro a clientes?		
Apuntes			
Pregunta 11	¿La liquidez se ve afectada al cubrir las deudas con los pocos ingresos obtenidos?		
Apuntes			
Pregunta 12	¿El porcentaje de sus cuentas por pagar está de acuerdo con la capacidad financiera del centro médico?		
Apuntes			

LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018

por Bertha Porras Rojas

Fecha de entrega: 16-dic-2019 04:35p.m. (UTC-0600)

Identificador de la entrega: 1235678230

Nombre del archivo: TESIS_UPCI_2019_BERTHA_PORRAS.docx (3.17M)

Total de palabras: 28734

Total de caracteres: 151716

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA**
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**



TESIS

**“LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU
INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA
FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR
BACH. PORRAS ROJAS BERTHA VICTORIA**

ASESOR:

Dra. OLIVARES ZEGARRA, Soledad

LIMA-PERÚ

2019

LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	edoc.pub Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.portaldelcomerciante.com Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	biblioteca.utec.edu.sv	

	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
12	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
13	www.medex.pe Fuente de Internet	<1 %
14	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
15	esdocs.com Fuente de Internet	>1 %
16	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	>1 %
17	www.barcelonanetactiva.com Fuente de Internet	>1 %
18	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
19	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	mafiadoc.com Fuente de Internet	<1%
21	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%
22	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
25	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
26	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	>1%
28	repositorio.eiposgrado.edu.pe Fuente de Internet	>1%
29	www.divaladl.es Fuente de Internet	>1%
30	sied.conalep.edu.mx Fuente de Internet	<1%

31	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
33	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	utselva.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.portaldocomerciante.gal Fuente de Internet	<1 %
42	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

		<1%
43	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
44	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
45	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
46	pa.bibdigital.uccor.edu.ar Fuente de Internet	<1%
47	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
48	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
49	myslide.es Fuente de Internet	>1%
50	documents.mx Fuente de Internet	>1%
51	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	>1%
52	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
	Submitted to Universidad Privada Antenor	

53	Orrego Trabajo del estudiante	<1%
54	bibliotecadigital.usbcali.edu.co Fuente de Internet	<1%
55	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
56	www.adlpaterna.com Fuente de Internet	<1%
57	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
58	manclesvalls.divaladl.es Fuente de Internet	<1%
59	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
60	www.abc.com.py Fuente de Internet	>1%
61	www.infocapitalhumano.pe Fuente de Internet	>1%
62	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	>1%
63	empleo.didascalía.es Fuente de Internet	<1%
64	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%

65	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
66	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
67	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1%
68	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
69	admon2-nh.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
70	www.contach.cl Fuente de Internet	<1%
71	fr.scribd.com Fuente de Internet	<1%
72	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	>1%
73	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	>1%
74	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	>1%
75	portaldocomerciante.xunta.es Fuente de Internet	<1%
76	html.rincondelvago.com	

ANEXO VI: AUTORIZACION DE PUBLICACION EN REPOSITORIO



**FORMULARIO DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: PORRAS ROJAS BERTHA VICTORIA

DNI: 43354135 Correo electrónico: vicky86867@hotmail.com

Domicilio: CALLE VIZCAYA 105, DPTO: 302, 2DA. ETAPA MAYORAZGO -ATE

Teléfono fijo: 948897404 Teléfono celular: 948807404

2.- IDENTIFICACION DEL TRABAJO O TESIS

Facultad/ Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (x)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

“LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA
SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA DE UN CENTRO MÉDICO, AÑO 2018”

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg () Dr. () PhD. ()

4.- AUTORIZACION DE PUBLICACION EN VERSION ELECTRONICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(x) Si, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de DICIEMBRE de 2019.




Firma