



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en
una empresa de servicios, Lima 2019**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Churampi Pardo, Ana Celis

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

**“Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez
en una empresa de servicios, Lima 2019”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Asesor temático

Mg. Sergio Daniel Velásquez Velásquez

Dedicatoria:

Esta tesis va dedicada a mis padres, quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional durante todo el transcurso y me impulsaron a seguir cumpliendo mis mayores objetivos, por ende son mi inspiración para seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimiento:

Primeramente agradecer a Dios por regalarme un día más de vida para disfrutarla con los seres que más quiero y permitirme seguir cumpliendo mis metas.

A mis familiares y personas allegadas que me apoyaron a lo largo de este proceso quienes me brindaron su apoyo, su aliento y su amor, les agradezco y les hago presente mi gran afecto.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Churampi Pardo Ana Celis identificado con DNI Nro 70969538, domiciliado en Av. San Juan Bautista distrito de Ate Vitarte, egresado de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019” para optar el título profesional de Contadora Publica, para lo cual declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 14% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 31 de julio del 2019



Churampi Pardo Ana Celis
DNI 70969538

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de optar el Título de Contador Público, se presenta el trabajo de investigación holística titulada “Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019”, la investigación tiene como finalidad implementar un diseño de políticas de créditos y cobranzas que permita optimizar la liquidez en la empresa.

La investigación consta de seis capítulos, estructurados de la siguiente manera el capítulo I, corresponde al problema de investigación abarcando el problema y formulación del problema, problema general y específicos, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación y finalmente la hipótesis; el capítulo II, corresponde al marco teórico metodológico que comprende el sustento teórico, antecedentes, marco conceptual, datos de la empresa, descripción, marco legal ,actividad económica, información tributaria, económica y financiera de la empresa; el capítulo III, corresponde al método, en el cual se describe el nivel, tipo y método de investigación, categorías y sub categorías apriorísticas, población, muestra y unidades informantes, técnicas e instrumentos , procedimiento y análisis de datos; el capítulo IV, contiene a los resultados y discusión, en cual se detallan los resultados obtenidos en la presente investigación, la contratación de la hipótesis , la propuesta y esta comprende los fundamentos de la propuesta, problema, elección de la alternativa solución , objetivos de la propuesta , justificación y desarrollo de la propuesta ,y por último la discusión; el capítulo v contiene las conclusiones y sugerencias; el capítulo VI comprende las referencias bibliográficas de la presente investigación. Finalmente se adjuntan los anexos relacionados a la matriz de investigación, evidencias de la propuesta, instrumentos cualitativos y cuantitativos, base de datos, transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental, fichas de validación de los instrumentos cuantitativos y de la propuesta y finalmente las matrices de trabajo.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros	xiii
Resumen	xiv
Abstract / O resumen	xv
Introducción	xvi

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Justificación	20
1.3.1 Justificación teórica	20
1.3.2 Justificación practica	20
1.3.3 Justificación metodológica	21
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
1.5 Hipótesis	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico	24
2.2 Antecedentes	26
2.3 Marco conceptual	30
2.4 Empresa	39
2.4.1 Descripción de la empresa	39
2.4.2 Marco legal de la empresa	40
2.4.3 Actividad económica de la empresa	40
2.4.4 Información tributaria de la empresa	40
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	41

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método	43
3.2 Categorías y sub categorías apriorísticas	45
3.3 Población, muestra y unidades informantes	45
3.4 Técnicas e instrumentos	47
3.5 Procedimiento	48
3.6 Análisis de datos	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados	52
4.2 Contrastación de la hipótesis	69
4.3 Propuesta	69
4.3.1 Fundamentos de la propuesta	69
4.3.2 Problemas	70
4.3.3 Elección de la alternativa de solución	72
4.3.4 Objetivos de la propuesta	73
4.3.5 Justificación de la propuesta	73
4.3.6 Desarrollo de la propuesta	75

4.4 Discusión	90
---------------	----

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones	93
5.2 Sugerencias	94

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS

Referencias	96
-------------	----

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación	103
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	105
Anexo 3: Artículo de investigación	110
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	119
Anexo 5: Instrumento cualitativo	125
Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)	128
Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	132
Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	135
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa	139
Anexo 10: Matrices de trabajo	140

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de Categorización	45
Tabla 2. Análisis Horizontal del estado de situación financiera – Efectivo y equivalente de efectivo	52
Tabla 3. Análisis Horizontal del estado de situación financiera – Cuentas por cobrar comerciales	53
Tabla 4. Análisis Vertical del estado de situación financiera – Activo corriente	54
Tabla 5. Análisis Vertical del estado de situación financiera – Pasivo y Patrimonio	55
Tabla 6. Análisis de Liquidez – Ratio de Liquidez Corriente	56
Tabla 7. Análisis de Liquidez – Ratio de Capital de Trabajo	57
Tabla 8. Análisis de Liquidez – Ratio de Prueba Defensiva	58
Tabla 9. Análisis de Gestión– Rotación de Cuentas por Cobrar	59
Tabla 10. Análisis de Gestión – Plazo promedio de Cobro	60
Tabla 11. Análisis de Gestión– Rotación de Cuentas por Pagar	61
Tabla 12. Análisis de Gestión – Plazo promedio de Pagos	62
Tabla 13. Análisis de Gestión- Rotación de Caja y Bancos	63
Tabla 14. Análisis de Endeudamiento. Endeudamiento Total	64

Índice de Figura

	Pág.
Figura 1. Domicilio Fiscal	39
Figura 2. Organigrama	39
Figura 3. Tributos afectos	40
Figura 4. Estado de Situación Financiera	41
Figura 5. Estado de Resultados	41
Figura 6. Análisis horizontal del efectivo y equivalente de efectivo	52
Figura 7. Análisis horizontal de las Cuentas por cobrar	53
Figura 8. Análisis Vertical del Activo corriente	54
Figura 9. Análisis Vertical del Pasivo y Patrimonio	55
Figura 10. Ratio de Liquidez Corriente	56
Figura 11. Ratio de Capital de trabajo	57
Figura 12. Ratio de Prueba Defensiva	58
Figura 13. Rotación de cuentas por Cobrar Comerciales	59
Figura 14. Plazo Promedio de cuentas por Cobrar Comerciales	60
Figura 15. Rotación de cuentas por Pagar	61
Figura 16. Plazo Promedio de pagos	62
Figura 17. Rotación de caja y bancos	63
Figura 18. Endeudamiento total	64
Figura 19. Matriz de elección de solución	71
Figura 20. Matriz propuesta objetivo 1	74
Figura 21. Reestructuración de créditos y cobranzas	78
Figura 22. Presupuesto del objetivo 1	79
Figura 23. Matriz propuesta objetivo 2	80
Figura 24. Presupuesto del objetivo 2	84
Figura 25. Proceso del préstamo financiero	85
Figura 26. Matriz propuesta del objetivo 3	86
Figura 27. Presupuesto del objetivo 3	89

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Indicadores del objetivo 1	75
Cuadro 2. Plan de actividades del Objetivo 1	76
Cuadro 3. Plan de actividades del Objetivo 2	82
Cuadro 4. Indicadores del objetivo 2	84
Cuadro 5. Indicadores del objetivo 3	87
Cuadro 6. Plan de actividades del Objetivo 3	88

Resumen

El presente trabajo de investigación “Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019” nació con el propósito de mejorar la liquidez indispensable para cubrir y hacer frente a las diferentes obligaciones y compromisos que se tiene, por ello se propone implementar un sistema de gestión de cuentas por cobrar el cual contribuirá a evaluar, controlar y dar seguimiento a las cuentas por cobrar clientes ya que de ello depende el incremento de efectivo y con ello la liquidez que permite al empresa seguir operando y contar con capacidad de respaldo para cumplir compromisos ,entre otras actividades.

En la investigación se utilizó el sintagma holístico con enfoque mixto y tipo proyectiva, nivel comprensivo y método deductivo e inductivo y para la recopilación de información cuantitativa se empleó la ficha de registro documental enfocada en el estado de situación financiera y estado de resultados y para la cualitativa se empleó la entrevista que consta de 7 preguntas realizadas a tres personas conocedoras del tema y que tienen contacto con la entidad, para luego triangular toda la información en el programa atlas ti 8 y obtener un diagnóstico.

En cuanto a los resultados encontrados se precisa que la empresa atraviesa serios problemas de liquidez lo cual afecta considerablemente el cumplimiento de sus obligaciones, este problema es principalmente originado por tener cuentas pendientes de cobro significativas y plazos de cobro excesivamente amplios, por ello se propone la implementación de un sistema de gestión de cuentas por cobrar.

Palabras clave: Liquidez, Política de créditos y cobranzas, Razones financieras, financiamiento y cuentas por cobrar.

Resumo

O presente trabalho de pesquisa " Sistema de política e procedimentos para melhorar a liquidez em uma empresa de serviços, Lima 2019" nasceu com o objetivo de melhorar a liquidez essencial para cobrir e lidar com as diferentes obrigações e compromissos que têm, por isso é proposto implementar um sistema de gestão de contas a receber que contribuirá para avaliar, controlar e monitorar os clientes, uma vez que isso depende do aumento de caixa e, portanto, da liquidez que permite à empresa continuar operando e ter capacidade de apoio ao cumprimento de compromissos, entre outras atividades.

Na pesquisa utilizou-se o sintagma holístico com abordagem mista e tipo projetivo, nível abrangente e método dedutivo e indutivo e para a coleta de informações quantitativas o formulário de registro documental focou a demonstração da posição financeira e demonstração do resultado e para a Utilizou-se entrevista qualitativa que consiste em 7 perguntas feitas a três pessoas com conhecimento do assunto e que têm contato com a entidade, e então triangulam todas as informações no programa atlas ti 8 e obtêm um diagnóstico.

Em termos dos resultados encontrados, especifica-se que a empresa está passando por sérios problemas de liquidez que afetam consideravelmente o cumprimento de suas obrigações, este problema é causado principalmente por ter contas a receber pendentes e termos de cobrança excessivamente amplos, portanto a proposta é proposta. implementação de um sistema de gestão de contas a receber.

Palavras-chave: Política de liquidez, crédito e cobrança, razões financeiras, financiamento e contas a receber.

Introducción

La presente investigación denominada “Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019” orientada principalmente en brindar como solución la mejora en el sistema de políticas de créditos y cobranzas, principal causante del déficit de liquidez, con esta medida se espera primordialmente reducir el plazo de esas cuentas, para así acumular y disponer efectivo en menor tiempo y de esta manera la entidad pueda cumplir sus obligaciones oportunamente y proyectarse realizar otras actividades.

La presente investigación está elaborada en función a dos categorías: una la categoría problema y otra la categoría solución, siendo la liquidez el problema principal para la entidad, y este a su vez originado principalmente por el excesivo plazo de cobro otorgado a los clientes, lo que dificulta que se pueda cumplir a tiempo las obligaciones con proveedores, personal, administración tributaria, socios, etc.

Así mismo se tiene como categoría solución la gestión de cobranzas que tiene por finalidad cambiar rotundamente las políticas que tienen los funcionarios de la empresa en otorgar demasiado plazo de pago a sus clientes y por ende hay efectivo estancado y ausencia de liquidez, por lo que se busca mediante la propuesta generar óptimos resultados para la entidad en materia de disposición de efectivo y/o liquidez, así como también lograr rentabilidad y tenga proyecciones a futuro en este mercado globalizado y competitivo.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Problema de investigación

La originaria crisis financiera internacional del siglo XXI estalló en 2008 en Estados Unidos y dos años después en Europa. La respuesta de los gobiernos fue disminuir la tasa de interés a cero en un intento de reactivar las economías. Dado que no funcionó, se dedicaron a inyectar liquidez en enormes cantidades. Pese a ello, la economía mundial no se recuperó. El crecimiento de las economías avanzadas entre 2009 y 2016 fue solo de 1.1% como promedio anual.(Peru 21, 2017)

Como consecuencia, tenemos un mundo desbordado de liquidez sin que ello haya impactado sobre lo económico. Por ende, el antecedente financiero internacional nos muestra que la exuberante liquidez en el mundo crea el contexto para el surgimiento de burbujas imaginarias. Como el dinero "no sabe adónde ir", escoge por comprar activos para contemplar; esto indica "comprar barato para vender caro". Ello revela la versatilidad de los costos de las materias primas, acciones y otros activos sujetos a presunción.

En el caso del Perú, las empresas traspasan por una etapa de alto peligro de liquidez, no obstante el problema está reduciéndose gracias a una evolución económica estable, según un informe de Moody's Investors Service.

Moody's examinó la liquidez de 13 entidades peruanas encontrando que el 46% de ellas abordaba un indiscutible peligro de vencimientos en 2016, en paralelo con 71% en 2015. La cuantía de corporativos que reconocieron poco riesgo de liquidez escaló a 31% en similitud con 29% un año antes(El Comercio, 2017).

Si bien la economía en el Perú es estable y ello está ayudando a precipitar la liquidez, es significativo precisar que una de las falencias de las empresas que la conllevan a padecer de este problema de escasez de liquidez, que a su vez suscita otros problemas superiores

como la falta de pago a los trabajadores, al sistema financiero, a proveedores, accionistas; se debe a que no prestan importancia al departamento financiero y/o de gestión a pesar de que les es útil saber cómo anda su liquidez indispensable para hacer frente obligaciones con terceros y que permita a la empresa tener una proyección de actividades óptima logrando generar rentabilidad y estabilidad de efectivo .

Por todo lo mencionado anteriormente, se pretende ahondar y proporcionar posibles soluciones al problema que existe en la empresa dedicada a brindar servicios de ingeniería, debido a que cuenta con alto índice de cuentas por cobrar en comparación con sus cuentas por pagar que tienen un menor índice; lo que significa contar de poca disposición de efectivo. Esto hace referencia que no existe equilibrio entre el tiempo que emplea la entidad para otorgar crédito y para pagar a sus proveedores, ya que el tiempo de pago empleado con proveedores es menor. Por todo ello se presume que existe una inadecuada gestión y/o ausencia del área de cobranzas donde no se implanten estrategias efectivas de cobro como tiempo permitido de crédito; ausencia de estrategias financieras y métodos de cobro efectivos que aceleren el cobro para tener el respaldo efectivo y así poder cumplir con los compromisos.

De allí es que juega un papel importante el área financiero y gestora que buscan implementar métodos o estrategias financieras para un adecuado uso de recursos y ejecución de actividades que permitan entre ellas acelerar el cobro de lo invertido en la organización logrando contar con fondos a disposición.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo optimizar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se encuentra la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019?

¿Cuáles son las causas de mayor incidencia en la falta de liquidez de una empresa de servicios, Lima 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La presente indagación está respaldada por la teoría de las Finanzas, teoría de la administración financiera, teoría de la Organización Clásica, teoría de la liquidez y teoría de la planificación financiera.

Las teorías de las finanzas, administración y planificación financiera aportan a la presente investigación debido a que conceptualizan y hacen hincapié del rol que cumple el área de finanzas, guía para lograr consecución de actividades de manera eficiente y eficaz, adecuada utilización de activos y delegación de funciones orientadas a lograr disposición de efectivo y ganancias. La teoría de liquidez interviene en comprender las causas y sucesos que originan este problema de ámbito global empresarial.

1.3.2 Justificación Práctica

Con el tratado de esta labor exploratoria se aspira primeramente a efectuar un diagnóstico profundo sobre el contexto económico financiero existente en la entidad que conlleva al déficit de liquidez, para de esta manera elaborar una propuesta factible viable que optimice el performance financiero de la empresa.

La presente investigación busca conseguir estrategias financieras y métodos efectivos que permitan reparar la liquidez de la compañía de servicios, que podrían ser originados principalmente por tener cuentas de clientes pendientes de cobro entre otras causas, por ende una vez encontrado las causas se pretende realizar el plan estratégico como agilizar el tiempo de cobro para poder cumplir obligaciones como el pago a proveedores, personal, administración tributaria, socios, etc.

1.3.3 Justificación Metodológica

Para el tratado se empleará la metodología holística y diseño mixto, ya que permitirá recabar información cualitativa y cuantitativa que servirá para el diagnóstico de la problemática de liquidez de la empresa de servicios, mediante diferentes instrumentos.

Para conseguir las metas del trabajo exploratorio se utilizará las técnicas de entrevistas a personas expertas y conocedoras del problema en mención y el análisis documental (Estados financieros).

De esta manera el resultado de esta averiguación, al hacer un diagnóstico profundo me permitirá generar una serie de propuestas financieras estructuradas que busquen optimizar la liquidez en una entidad de servicios.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Proponer estrategias para optimizar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019.

Manifiestar las causas de mayor incidencia en la liquidez de una empresa de servicios, Lima 2019.

1.5 Hipótesis general

Las estrategias optimizaran la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría de las Finanzas

Las finanzas cumplen un papel fundamental dentro de la organización ya que se encarga de gestionar y planificar los procesos que conlleven a una adecuada utilización de recursos económicos como buscar costos de producción , costos de inversión baratos y fuentes externas como recurrir a fuentes de financiamiento más conveniente y ligados a la necesidad de la entidad, todo ello con la finalidad de aumentar la disposición de fondos de hacer frente a las diferentes obligaciones que se tiene con terceros evitando riesgos de decadencia en la organización (Levy, 2005).

Esta teoría es útil en la organización, debido a que hace hincapié de la necesidad de contar con el área financiera que se encarga de proyectar estrategias para lograr acelerar y hacer efectivo las cuentas por cobrar, así mismo gestiona la eficiente utilización de recursos económicos de manera que la empresa no tenga que recurrir a fuentes de financiamiento excesivos que podrían llevarlo a sobreendeudamiento y quiebra.

Teoría de la Administración Financiera

La función básica de esta teoría radica en que se encarga de establecer fuentes efectivas de captación de dinero, adecuadas maniobras de utilización de activos que generen ingresos derivados de su actividad y solvencia para afrontar obligaciones con terceros.(Van, James, & Wachowicz, 2002).

Esta teoría incide en la investigación debido a que la finalidad del presente estudio es optimizar la liquidez y/o generar rentabilidad y para ello es necesario contar con el departamento de administración financiera que empleara sus métodos y planes para suministrar estrategias de solución ante la ausencia de fondos dinerarios.

Teoría de la liquidez

La carencia de liquidez se repara con la presencia de dinero en efectivo u otra manera de salir de ese aprieto es recurriendo a fuentes de financiamiento que a su vez sean accesibles y con bajos costos de interés complacientes al estado económico financiero de la empresa (Bondone, 2006).

Se aplica en este proyecto debido a que es el problema de estudio de la investigación, motivo por el cual se pretende hallar las falencias que lo conllevan a presentarse en la empresa de servicios, de esta manera una vez hallado los resultados de la investigación se propondrá un plan estratégico financiero con metas de conseguir ganancias derivados de su actividad y estabilidad de fondos dinerarios.

Teoría de la Organización Clásica

La teoría de Organización Clásica hace referencia a la delegación de tareas y funciones que permitan lograr una óptima gestión en los procesos de la entidad, lo que significa que cada sujeto pueda desempeñar adecuadamente su función en el área de su especialidad orientado al logro de objetivos de la organización. (Hernandez, 2011).

Es útil en la investigación ya que propone la distribución de tareas según el área o especialidad del personal de manera que permitan lograr un buen resultado en conjunto según las capacidades que se maneja. De esta manera tiene enfoque en dar resultados óptimos en materia de ganancias y de estabilidad económica.

Teoría de la planificación estratégica

Ella hace alusión a la necesidad de manejar estrategias financieras que influirán en la ejecución de los procesos a nivel interno y externo de la organización consiguiendo cumplir

con la meta. Estas estrategias comprenderán metas a corto y largo plazo según los problemas suscitados en la organización (Flores, 2012).

Esta teoría se aplicará en la investigación ya que hace referencia a la estrategia de planificación financiera como parte del plan de mejora al problema en estudio de liquidez, este a su vez se valdrá de otros elementos que en conjunto facilitaran el cometido.

2.2 Antecedentes:

2.2.1 Antecedentes Internacionales:

Carrillo (2015) en la indagación denominada *La gestión financiera y la liquidez de la empresa "Azulejos Palileo"*; asumió por finalidad examinar la circunstancia que atraviesa en cuanto a su liquidez y establecer cómo las estrategias financieras inciden en optimizar su liquidez conllevando al logro de utilidades para los periodos sucesivos. La pesquisa maneja un enfoque mixto que admite reunir información y/o identificar el problema mediante instrumentos cualitativos y cuantitativos. En la pesquisa se llega a la conclusión de que existe una mala organización financiera puesto que se realizan informes y estados financieros que deberían ayudar a la toma de decisiones en la empresa, pero se realizan en periodos esporádicos y por personal que no necesariamente es experto en el área como son el personal de administración entre otros diferentes a la contabilidad. Así mismo su liquidez es inestable ya que no le permite hacer frente a sus compromisos con terceros, de esta manera la pesquisa guarda congruencia en proyectar un plan financiero que busque optimizar la liquidez de una entidad de servicios.

En Nicaragua, Escobar (2016) con su proyecto denominado *Análisis del método factoring como herramienta de reducción de riesgo para la recuperación de efectivo proveniente de cuentas por cobrar en Doc, S.A. periodo 2012– 2013*, asumió como objetivo analizar el método factoring como herramienta para mejorar la liquidez, comprobar si el métodos de factoraje o el departamento de créditos y cobros es el más conveniente a utilizar,

por ultimo manifestar propuestas en la que explique que el factoraje es la mejor alternativa para la liquidez. La pesquisa emplea el tipo descriptivo con enfoque cualitativo y método deductivo ya que interpreta los resultados en base a la recolección de encuestas, libros, internet, etc. Los resultados encontrados revelaron que la empresa presenta un índice elevado de cuentas por cobrar, a su vez cuenta con aumento de personal y excesivo gasto. En conclusión, el área de créditos y cobranzas le está generando altos gastos a la entidad y estos a su vez no ayudan a recuperar el efectivo eficientemente; por lo que se plantea emplear el método del factoring el cual es más efectivo ya que acelera las cobranzas y esto le costara a la empresa un porcentaje mínimo en comparación al departamento de créditos y cobros.

Arroba y Solís (2017) con el artículo científico “Cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez de la empresa “Comercializadora El Baraton Baratonsa S.A” dedicada a la compra y venta de electrodomésticos por medio de créditos, siendo las cuentas por cobra el principal activo de la empresa. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó diferentes métodos como el analítico, histórico y documental, así mismo se empleó la entrevista a los trabajadores y se examinó los estados financieros de dos años con la finalidad de analizar y comparar la afectación las cuentas por cobrar en la realidad problemática de la empresa. Según los resultados encontrados se puede concluir que la empresa no cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranzas, no existe un control interno respecto al otorgamiento de crédito que se da a los clientes y no se efectúan los análisis de los indicadores financieros para ver en qué situación se encuentra la empresa. Por todo ello se recomienda elaborar un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito, realizar capacitaciones constantes al personal de crédito y realizar análisis de los indicadores financieros para controlar y formular estrategias de cobro.

Ramírez (2016), en su investigación titulada “*Modelo de Créditos-Cobranza y Gestión Financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de Los Ríos*”. Planteo como objetivo Implementar un proyecto de créditos y cobranzas para mejorar la gestión financiera en la empresa. El tipo de investigación es

explicativa con enfoque descriptiva, el método empleado es deductivo-inductivo, las técnicas empleadas son la encuesta y entrevista a los clientes y personal de la empresa. Se obtuvo como resultado que la empresa Comercial Facilito SAC no cuenta con un sistema de créditos y cobranzas que le permita llevar un mejor control de la deuda de los clientes. Por ello la propuesta de implementar un diseño de créditos y cobranzas aceleraría el plazo de cobros y con ello recuperación del efectivo para de esta manera lograr un progreso en el entorno financiero.

Avelino M (2017), en su tesis titulada *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* Asumió como objetivo analizar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad. Los resultados reflejan que la empresa no cuenta con un sistema de créditos y cobranzas que se encargue de gestionar el plazo de cobro y cartera de clientes, a su vez esto conlleva a que su liquidez haya ido disminuyendo en los posteriores años. Por ello se debe implantar estrategias y políticas de cobranzas para mejorar el funcionamiento.

2.2.2 Antecedentes Nacionales:

Para la actual indagación se examinó la tesis de Pezo (2018) titulada, *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*, estableció por finalidad elaborar procesos de planificación financiera que conlleve a optimar la liquidez de una Compañía de servicios de energía eléctrica, en la metodología del estudio se utilizó el sintagma holístico con enfoque mixto y tipo proyectivo ya que permitió identificar el problema mediante la recopilación de información con instrumentos cualitativos y cuantitativos; Reflejando como resultados que la decadente liquidez que padece la empresa en los últimos años se debe principalmente a que tiene dificultades para hacer efectivo las cuentas por cobrar y también cuenta con costos de producción y gastos elevados, Finalmente esta investigación logró cumplir su objetivo diseñando procedimientos de planificación financiera para perfeccionar cada área de la empresa.

Estrada (2017) en su tesis titulada *Planeamiento Financiero para mejorar la Situación Financiera de la Empresa Kimberly Motors E.I.R.L. en Ica, 2017*, de la Universidad Norbert Wiener, Perú, estableció como finalidad realizar un diagnóstico estructurado del escenario financiero que enfrenta la organización para posteriormente elaborar un plan de mejora financiera que incremente la disposición de fondos. Esta investigación ostenta un sintagma holístico ya que permitió efectuar una evaluación del contexto económico financiero de la empresa para posteriormente establecer un plan estratégico orientado a la consecución de metas en la entidad, a su vez posee enfoque mixto que pretende recabar información necesaria para el estudio del problema a través de instrumentos cualitativos y cuantitativos. Según los resultados encontrados se puede concluir que la entidad carece de un adecuado proceso de gestión financiera y por ende ha tomado decisiones incorrectas que lo han llevado al sobreendeudamiento y no cuenta con efectivo para hacer frente a sus obligaciones, por ende, la entidad corre el riesgo de comprometer a su patrimonio porque las obligaciones superan a este.

Monge (2018) en sus tesis denominada *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018*. Tuvo como finalidad determinar el proceso de gestión en la entidad para así formular propuestas de progreso en el ámbito de gestión y cobros. Esta indagación ostenta el sistema holístico de tipo proyectiva con enfoque mixto porque acumula información de aspectos cualitativos y cuantitativos como la entrevista y encuesta respectivamente con miras a cumplir el plan formulado. Según los resultados hallados se desprende que la entidad afronta un contexto escaso de disposición de efectivo y por ende un obstáculo para afrontar compromisos a corto plazo. Esto provocado por el retraso de entrada de efectivo a la organización con respecto a las cuentas por cobrar y por ende recurrió a la ayuda externa del financiamiento como opción ante el inconveniente suscitado.

Plasencia (2014) mediante su indagación denominada *Aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa Transportes*

Codigen S.A.C. Trujillo 2013, manifestó como meta corroborar la influencia del planeamiento financiero en el contexto económico financiero de la entidad de transporte, así como examinar los procesos operativos de la empresa en mención. En cuanto a la metodología utilizada se consignó el tipo aplicada debido a que se ejecutó el plan en la entidad, diseño no experimental – transeccional porque se abasteció de información en un lapso de tiempo determinado. De acuerdo a los resultados se concluye que la empresa no utiliza una apropiada organización y programación para la consecución de sus metas, esto ocasiona que las unidades de transporte se demoren para llegar a su destino. Así mismo una vez empleado el plan financiero en la entidad se determinó que generó beneficios para la misma como incremento de utilidades.

Céliz (2016), en su investigación planteada *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo*, asumió como objetivo diseñar estrategias financieras para intervenir en la mejora de la liquidez de la organización educativa. En cuanto a la metodología utilizada está el de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño longitudinal y no experimental. Según los resultados encontrados podemos mencionar que la empresa no utiliza las ratios de liquidez y demás ratios financieros lo que permite medir la capacidad y situación financiera en que se encuentra la empresa. Por ello la propuesta de estrategias financieras permitieron encontrar las causas que determinan el nivel de liquidez y demás ratios indispensables para analizar y conocer el estado en que se encuentra la entidad y así formular decisiones de mejoría.

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Liquidez

La liquidez de la empresa se mide por la solvencia con la que cuenta para afrontar sus compromisos a corto plazo como las que tiene con proveedores, personal, socios, entidades financieras, etc. (Córdova, 2012).

Se utiliza en la indagación ya que es nuestro problema de estudio del cual se espera medir el estado en el que se encuentra y de encontrar resultados desfavorables tratar de enfocarse en los planes para mejorar precisamente la solvencia que haga cumplir a corto plazo las obligaciones con terceros sin necesidad de buscar fuentes de financiamiento externo.

La liquidez pasa a ser un estado o condición derivado del actuar del individuo con el que se mide si se efectuó una buena gestión y/o gestiono bien los recursos económicos que permitan mostrar y contar con efectivo según el cobro de lo invertido (Hernández, 2011).

Su implicancia en la presente investigación radica en que permite primeramente identificar las causas y sucesos de la ausencia de liquidez una vez hallado esto se tendrá que proponer estrategias financieras que coadyuven a optimizar la gestión haciendo buen uso de recursos y lograr liquidez y rentabilidad.

Los ejecutivos y directivos financieros de las organizaciones deben buscar estrategias de manera que no afecte su liquidez por lo que pueden optar y recurrir a buscar financiamiento a través de bancos y otras instituciones financieras; y a su vez pedir una prórroga para cancelar la deuda que tienen con sus proveedores. (Van y Wachowicz, 2010).

Este concepto se aplica en la manera en que la presente investigación tiene la finalidad de buscar estrategias y un plan de gestión financiera que conlleve a mejorar la liquidez, solvencia y lograr rentabilidad.

La liquidez consta de la habilidad y aceleración con la que los activos se conviertan en fondos dinerarios disponibles al instante, es decir en un periodo de corto plazo menor a un año (Westerlfield, 2012).

Tiene incidencia en la presente indagación debido a que es precisamente el inconveniente que acarea la organización en estudio, presumiendo que es por los altos índices de cuentas por cobrar pendientes y por la demora con que se efectúa el cobro y/o presta poca importancia. Por consiguiente, se tiene que manejar métodos que permitan contar con disposición de efectivo de forma rápida y puntual para enfrentar compromisos.

El indicador o ratio de liquidez nos permite interpretar y dar a conocer a profundidad el estado en el que se encuentra la entidad, es decir si tiene respaldo suficiente de efectivo para afrontar compromisos derivados de su actividad. (Gujardo & Andrade de Guajardo, 2008).

Incide en la investigación al momento que se aplicará los ratios financieros para calcular el indicador de liquidez, solvencia, rentabilidad, entre otros; que permitirá encontrar y comprender más el problema de investigación y así tratar de dar solución a ello.

2.3.2 Ratio de Liquidez Corriente

Este ratio se logra al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, el activo corriente comprende principalmente la cuenta 10 efectivo y equivalente de efectivo, cuenta 12 cuentas por cobrar y cuenta 20 existencias. Este indicador es primordial ya que es el principal reflejo de liquidez, refleja la relación de deudas de corto plazo que son satisfechas con cuentas del activo (Aching, 2006).

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Este indicador será de utilidad en la presente indagación ya que permitirá calcular el problema principal que es la liquidez con los datos de los estados financieros, es decir reflejara la relación de compromisos a corto plazo que están siendo satisfechas con cuentas del activo.

Este indicador indica la proporción existente entre los elementos del activo corriente y el pasivo corriente y a su vez el resultado se expresa en cifra de veces o términos monetarios (Andrade, 2012).

Esto será de beneficio en la presente indagación ya que es la principal razón a calcular para saber si la capacidad de la entidad es suficiente para hacer frente a compromisos de pronto vencimiento y así prevenir posibles dificultades de insolvencia.

2.3.3 Ratio Capital de trabajo

El capital de trabajo refleja lo que le sobra a la entidad después de haber cumplido con sus deberes inmediatos, por ende, es la diferencia de los activos corrientes menos los pasivos corrientes (Aching, 2006).

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Esta razón es esencial ya que permite a la entidad conocer la disposición de efectivo con la que cuenta luego de cumplir con sus deudas. Conociendo esto permitirá a la entidad a proyectarse y elaborar presupuestos para el cumplimiento de sus actividades propias del negocio.

2.3.4 Ratio de Prueba Defensiva

Revela la facultad que tiene la entidad para funcionar con sus recursos más líquidos, sin requerir a sus ventas (Aching, 2006).

Es de útil aplicación al permitir con su fórmula conocer la disponibilidad de efectivo con la que cuenta la entidad para manejar sus actividades sin recurrir a sus ingresos por ventas, con tan solo cuentas de caja y valores negociables.

$$\text{Ratio de prueba defensiva} = \frac{\text{Caja bancos} + \text{Valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$$

El ratio de prueba defensiva demuestra la solvencia con la que cuenta la organización empleando solo las cuentas caja-bancos y valores negociables para cubrir sus deudas corrientes (Andrade, 2012).

Nos permite conocer la solvencia con la que cuenta la empresa para responder a obligaciones futuras, solo empleando esas cuentas sin intervención de otros elementos del activo. Es imprescindible para que la entidad siga operando y realice proyecciones futuras en el rubro de su negocio.

2.3.5 Política de Cobranzas

Las políticas de créditos y cobranzas son las directrices que debe utilizar toda organización para estipular si se otorga crédito a un cliente si bien cumple ciertas medidas, y cuál es el tiempo adecuado por el que se le debería otorgar, ya que de no conocer estas políticas o aplicarlas inadecuadamente conlleva a padecer problemas de liquidez y otros problemas mayores que afectan la situación financiera y de pago de la organización (Higuerey, 2007).

Estas políticas son importantes ya que ayudaran a la empresa a manejar adecuadamente el área de créditos y cobranzas, ya que precisamente el sistema de políticas de cobros es un problema principal que presenta la organización.

Las políticas de créditos y cobranzas incluyen medidas a seguir para llevar a cabo un buen proceso de cobranzas que incluye el lapso de tiempo adecuado que se deberá otorgar a los clientes para no caer en la morosidad de cobro, a su vez incluye el porcentaje de descuentos que se debería otorgar a los clientes que pagan al contado, teniendo en cuenta que se debe obtener ganancias por los ingresos (Van y Wachowicz, 2010).

Es significativo definir adecuadamente la forma de cobro que se utilizara en la entidad para de esta manera acelerar el cobro de la deuda así como atraer a nuevos clientes con los descuentos que se realice si pagan al contado para de esta manera disponer de efectivo inmediato.

La estrategia de crédito nos permite evaluar y determinar si un cliente está apto para concederle el crédito y el monto adecuado según su capacidad contributiva, para de esta manera saber que la empresa no perderá dinero ya que permitirá evaluar bien al cliente y realizar un buen proceso de cobro en tiempo moderado (Gómez,2002).

Esta medida es necesaria implementar en la empresa para llevar a cabo un buen control en las cobranzas otorgadas a los clientes, ya que es una de las principales falencias que posee dicha entidad en estudio, por lo que si se establecen estas pautas les será de mucha ayuda para aumentar la liquidez que es su problema principal causado principalmente por el impago de deudas de los clientes.

El objetivo primordial de la política de créditos es captar clientes y de esta manera promover más ventas por las facilidades de pago que se otorga y así maximizar ganancias pero se debe tener en cuenta que no se debe abusar de otorgar crédito solo por tratar de captar cliente y competir en el mercado empresarial (Higuerey, 2007).

Esto es precisamente lo que la empresa en estudio no tiene en cuenta ya que concede créditos como una forma de disputar en el mercado y ello lo perjudica teniendo deudas pendientes de cobro muy atrasadas y esto a su vez origina escases de efectivo.

Estas medidas y procedimientos permitirán al área de créditos y cobranzas plantear estrategias que se impartan con cada cliente para lograr el cobro de los saldos pendientes. Es importante segmentar a cada cliente de acuerdo a ciertos elementos como su capacidad de pago. Lo normal es establecer un plazo de pago de 30 días pasada ese plazo se considera problema de morosidad y perjudicial para la empresa ya que afecta su liquidez y solvencia (Martínez, 2011).

Este manual será de gran ayuda en la organización ya que permitirá segmentar clientes al que se otorgará crédito y disminuir el plazo de cobro adecuado ya que actualmente la empresa otorga plazos mayores por lo que este manual servirá para acelerar la disponibilidad de efectivo. y así cumplir obligaciones con terceros.

2.3.6 Financiamiento

En el Perú hay muy pocas opciones de financiamiento al que puedan acceder las microempresas, si bien las entidades financieras las ofrecen, pero adicionalmente a ello cobran altos intereses, es por ello la indecisión de las empresas de optar por una de ellas. En cambio, el financiamiento en el mercado de capitales sería muy buena opción pero por estar

poco desarrollado, entonces se genera la necesidad de seguir buscando opciones de financiamiento y dar salida al problema de insolvencia (Wong, 1996).

Ello se aplica en la tesis debido a que es precisamente una fuente de salvavidas y ayuda que requiere la empresa para contrarrestar el problema de liquidez suscitado. Ello ayudaría a cubrir parte de las obligaciones que tiene con terceros, así como realizar otras inversiones para el bienestar de la empresa

La financiación es un mecanismo que utiliza una compañía para salir del inconveniente de déficit de dinero y esto a su vez incluye que los entes financieros cobran un costo financiero derivado de la financiación otorgada (Pérez y Veiga, 2015).

Ello se emplea en la tesis porque es una genial opción de solución frente al problema de liquidez suscitado y esta financiación puede darse mediante préstamos, factoring, etc, mecanismos que brindaran liquidez y disposición de efectivo en el corto tiempo.

Los principales mecanismos de financiamiento son el capital propio y el capital de terceros, este último comprende capital de acreedores, capital del sistema financiero, etc. En realidad, las empresas utilizan los dos financiamientos ya que si uno no les es suficiente tienen que recurrir a otra última opción para satisfacer su liquidez y cumplir compromisos (Golpe, 2009).

En la entidad en investigación, el tipo de financiamiento que se emplea es el de capital propio ya que se recurre al préstamo y aporte de los socios para satisfacer y cubrir obligaciones con terceros. Así mismo ello no es suficiente por lo que se recomienda optar también por el financiamiento en el ente financiero.

Las fuentes de financiamiento radican en la captación de fondos para la operatividad y crecimiento de la empresa y a su vez que le permita satisfacer y cumplir las diversas obligaciones que tiene con terceros. Esto comprende los fondos obtenidos con recursos propios como son las aportaciones y préstamos de los socios y la financiación externa lograda mediante la generación de una obligación que deberá reponerse en un tiempo determinado (Boscán y Sandra, 2009).

Este mecanismo es precisamente considerado parte de una salida al inconveniente que se manifiesta en la organización, ya que si bien la empresa utiliza fondos internos como son los préstamos de los accionistas, pero ello no es suficiente por lo que también es necesario tener que recurrir a fuente externa como otra por acceder al sistema financiero.

Las entidades privadas tienen la opción de acceder al financiamiento vendiendo acciones, bonos o mediante préstamos de instituciones bancarias en los cuales la empresa deberá reponer y devolver el fondo más el pago de intereses generados para la institución financiera (Boscán y Sandra, 2007).

2.4. Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa:

La Entidad de servicios inició su actividad el 11 de diciembre del 2010, suscrita bajo registro único de contribuyentes número 20896301219, con domicilio fiscal en Av. La Marina N° 365 Urb. Urb. Benjamín Doig Lossio Et. Uno La perla – Callao, el cual se establece como oficina administrativa y de consultoría.

Actividad Económica	: 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.
Departamento	: PROV. CONST. DEL CALLAO
Provincia	: PROV. CONST. DEL CALLAO
Distrito	: LA PERLA
Tipo y Nombre Zona	: URB. BENJAMIN DOIG LOSSIO ET. UNO
Tipo y Nombre Vía	: AV. LA MARINA
Nro	: 365
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: OTROS.
Licencia Municipal	: -

Figura 1. Domicilio fiscal. Fuente: Sunat

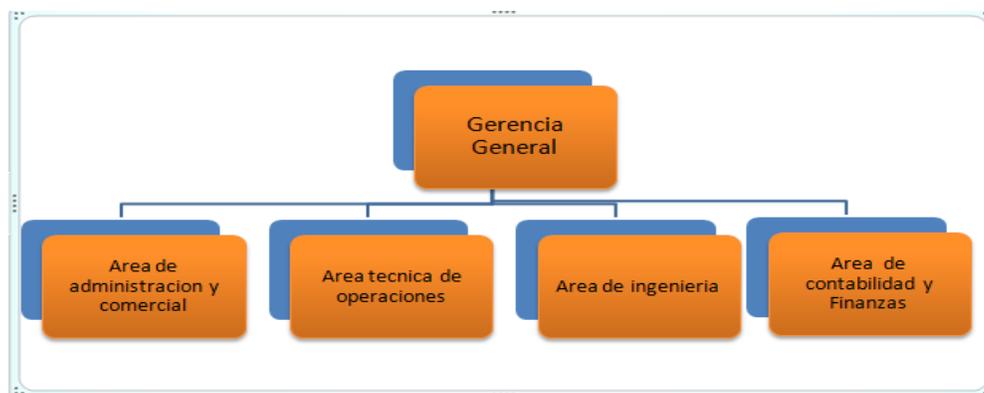


Figura 2. Organigrama. Fuente: elaboración propia

2.4.2 Marco legal de la empresa

La entidad se halla inscrita en las oficinas de registros públicos pertenecientes a la Sede Lima, con número de partida registral 12851580.

Así mismo, la entidad está constituida bajo la Ley General de Sociedades N°26887 artículo N°234 Sociedad Anónima Cerrada.

2.4.3 Actividad económica de la empresa

La entidad tiene como actividad principal prestar servicios de ingeniería ambiental, efectuar estudios ambientales, efectuar servicios industriales y eléctricos; así como ofrecer asesoría en materia de seguridad y calidad de trabajo.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

La compañía constructora esta afecta a los siguientes tributos:

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	11/12/2010	.	.	.
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2018	.	.	.
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/07/2013	.	.	.
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	06/08/2013	.	.	.
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	.	.	.
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	06/08/2013	.	.	.
SNP - LEY 19990	09/08/2013	.	.	.

Figura 3. Tributos afectos. Fuente: Sunat

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

	2018	2017		2018	2017
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de efectivo	31,716	41,583	Tributos Contraprestaciones y Aportaciones p	56,800	88,796
Cuentas por Cobrar Comerciales	660,000	518,325	Remuneraciones y Participaciones por pagar	36,400	23,511
Cuentas por cobrar accionistas	20,200	66	Cuentas por Pagar Comerciales	640,593	576,931
Activos Diferidos	18,000	111,587			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	729,916	671,561	Cuentas por pagar accionistas	95,399	
			TOTAL PASIVO CORRIENTE	829,192	689,238
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	532,400	364,220	Obligaciones Financieras		
Depreciacion, amort. Y agot	-187,200	-90,653	Cuentas por Pagar Diversas-Terceros		
Activos Diferidos	295,300		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0	0
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENT	640,500	273,567	TOTAL PASIVO	829,192	689,238
			PATRIMONIO		
TOTAL DE ACTIVOS	1,370,416	945,128	Capital	81,000	81,000
			Capital Adicional		
			Resultados Acumulados	174,890	234,542
			Resultados del Ejercicio	285,334	-59,652
			TOTAL PATRIMONIO	541,224	255,890
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,370,416	945,128

Figura 4. Balance de situación financiera. Fuente: Empresa donde se labora

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE			
(Expresado en Soles)			
	2018	2017	
Ventas Netas	1,707,990	1,505,404	
Costo de Ventas	-879,429	-928,235	
Utilidad Bruta	828,561	577,169	
Gastos de Ventas	-74,383	-321,331	
Gastos de Administración	-468,765	-315,153	
Otros ingresos	478	11	
Utilidad Operativa	285,891	-59,304	
Ingresos Financieros	5	147	
Gastos Financieros	-563	-495	
Resultados del Ejercicio	285,334	-59,652	
Impuesto a la Renta	-65130		
Utilidad Neta	220,204	-59,652	

Figura 5. Estado de resultados. Fuente: Empresa donde se labora

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método

Sintagma

El sintagma holístico hace referencia a que se vea la investigación con enfoques globalizados, es decir que las propuestas y proyectos estén entrelazadas de manera que engloben un problema suscitado por las empresas a nivel internacional y que busque ser útil en la sociedad brindando posibles soluciones con proyectos novedosos y viables de mejora al problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

El sintagma holístico incide en la presente indagación debido a que busca diseñar propuestas de necesidad global y viable para ser aplicadas en la empresa a tratar, con miras a obtener resultados positivos una vez utilizadas las propuestas.

Enfoque

El enfoque mixto es una combinación de dos enfoques cualitativos y cuantitativos que implican una mejor recolección de datos, es decir una búsqueda más sólida empleando ambos enfoques para su posterior análisis e interpretación (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

En la actual indagación se utilizará el enfoque mixto debido que comprenderá en lo cuantitativo la recolección de datos con información numérica y en la cualitativa derivada de la entrevista de información verbal.

Tipo

El tipo de investigación proyectiva tiene la finalidad de elaborar en el futuro planes o estrategias en base a los hallazgos encontrados que permitan mejorar o disminuir estos problemas y para ello utilizara una serie de procedimientos rigurosos (Hurtado, 2000).

Se dice que esta investigación es proyectiva porque la propuesta o plan que se realizara estará en pie para ser empleada pero no se tiene la certeza de que sea utilizada en el futuro.

Nivel

El nivel comprensivo es aquel nivel en el cual el investigador no solo percibe sucesos, sino que entra en contacto con el problema mediante diferentes métodos que le permiten hacer comprender más la realidad a investigar de las cuales puede brindar propuestas (Hurtado, 2000).

Este nivel admite tener contacto con la empresa a investigar, así como acceso a la información económica financiera que permitirá llegar a conclusiones y con ella establecer una propuesta viable.

Método

El método deductivo es una técnica que va desde lo general hasta lo particular y el método inductivo viceversa, con ello permite validar o no las hipótesis formuladas (Gómez, 2012).

Esta investigación empleara el método deductivo e inductivo porque ira desde plantear los objetivos de forma general al caso específico para luego comprobar si las soluciones son viables.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Matriz de categorización

Categoría problema : Liquidez	
Sub categoría	Indicadores
Ratio de Liquidez Corriente	Liquidez corriente = $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
Ratio Capital de trabajo	Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente
Ratio de Prueba Defensiva	Prueba defensiva = $\frac{\text{Caja bancos} + \text{Valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$
Categoría emergente	
	Política de cobranzas
	Financiamiento
Categoría solución	
Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019	

Fuente: elaboración propia

3.3 Población, muestra y unidades informantes

Población

Ello viene a ser un conglomerado conformado por elementos inmiscuidos con la investigación del cual se espera obtener información necesaria para hacer viable el plan (Arnau, 2000).

Este contexto se aplica en la indagación ya que son elementos necesarios que nos brindaran información para facilitarnos el estudio y luego llegar a conclusiones y propuestas que sean viables. Para el presente estudio la población estará conformada por los estados financieros específicamente por el estado de situación financiera.

Muestra

Es un segmento de la población que se toma para el estudio del cual se llega a inferir el problema con los resultados encontrados, y para ello se tiene que utilizar diversas técnicas que brinden facilidad a la investigación (Hurtado, 2000).

En la actual indagación con el propósito de analizar la liquidez se tomará como muestra cuantitativa los documentos contables (estados financieros de tres periodos) y con respecto a la muestra cualitativa se obtendrá de realizar la entrevista a las tres personas del área de contabilidad y administración de la entidad de servicios. La técnica de muestreo utilizada es por conveniencia debido a que se seleccionó la muestra por ser la empresa donde se labora y por ende se tiene facilidad de acceso a los documentos contables y afinidad a los sujetos a entrevistar.

Unidades informantes

Son aquellos mecanismos o individuos de los cuales se espera brinden información imprescindible para realizar la investigación (Zapata, 2005).

En esta investigación se tendrá como unidades informantes cualitativas los tres entrevistados que son expertos y conocedores del problema; en cuantitativa se encuentran los documentos contables que serán los estados financieros especialmente el estado de situación financiera de 2 o más periodos consecutivos.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnica

Comprende los medios necesarios que faciliten la información y así hacer posible este estudio y llegar a una conclusión donde se dé respuesta a la hipótesis planteada y propuesta realizable (Hurtado, 2000).

En esta investigación se utilizará como técnica cuantitativa: la ficha de registro documental y como técnica cualitativa: la entrevista a 3 conocedores del problema a investigar.

Entrevista

Esta técnica cualitativa consiste en realizar una serie de preguntas estructuradas y de ámbito al área o problema específico, por el cual se efectúa a cierto grupo de personas conocedoras e inmiscuidas con el problema de estudio. El tiempo de duración de la entrevista dependerá de su complejidad y estructuración (Fidias, 2006).

La entrevista en la técnica cualitativa que se aplicara en el presente estudio y permitirá recopilar información de tres expertos y conocedores del problema en mención, el cual se realizara a dos contadores y un administrador de la entidad.

Análisis documental

Es el conjunto de procedimientos mediante el cual se consigue información de documentos y por ello facilita la interpretación, cálculo y análisis de los resultados necesarios para tomar decisiones en la entidad (García, 1993).

Se aplicará en la presente investigación al recopilar información necesaria y consistente de los estados financieros que servirá para su posterior análisis e interpretación.

3.4.2 Instrumento

El instrumento es la herramienta que manipulará el investigador con la finalidad de recolectar información para el estudio del cual se obtendrá resultados que representen la situación en la que se encuentra la organización (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

Para esta investigación se utilizará como instrumento cuantitativo: el registro documentario que comprende los documentos contables (estados financieros) y como instrumento cualitativo: la guía de entrevista a tres expertos (2 contadores y un administrador de la empresa de servicios).

Registro documentario

Esta técnica cuantitativa comprende una serie de procesos y operaciones a ejecutar que permite adquirir información y a su vez permite dar respuesta a las preguntas de indagación (Hurtado, 2000).

Esta técnica cuantitativa será de aplicación al presente estudio al emplear los estados financieros específicamente el estado de situación financiera que servirá para calcular los ratios y visualizar la situación económica financiera de la entidad.

3.5 Procedimiento

En primer lugar se seleccionó a la empresa porque es la entidad a la cual se le lleva la contabilidad de manera externa en el centro donde se trabaja y por ende se tiene acceso a la información como los estados financieros, esto nos permite realizar más fácil la recolección

de datos porque se está en contacto frecuente con las personas a entrevistar como son el contador, el asistente contable y un administrador de la empresa.

Posteriormente se llegó a recolectar información del registro documentario que consto de los estados financieros de tres periodos de la empresa y de la entrevistara a tres personas conformadas por dos contadores y un administrador conocedores de la empresa, todo ello se realizó en un día en un lapso de 20 minutos cada uno.

Después de recolectar la información cualitativa se procesó al atlas ti 8 mientras que la información cuantitativa se plasmó en los gráficos de excel y medidas de porcentaje para lograr su interpretación. Toda la información obtenida cuantitativamente y cualitativamente permitió indagar las causas del problema y de esta manera formular estrategias de solución.

3.6 Análisis de datos

Medidas de frecuencia y porcentaje

Consiste en examinar la información en base a la muestra obtenida con un programa especial (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Cuando se recolecto información para la investigación como la entrevista y los estados financieros esta se procesó mediante un programa en excel y mediante gráficos con medidas de frecuencia y porcentajes y números nos permitió mostrar la situación financiera en la que se encuentra la empresa para así formular una propuesta viable.

Triangulación

Con el análisis de los datos se debe tratar de suprimir información, pero teniendo prudencia de la información valiosa que se podría perder y que esta influiría en los resultados de la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

Este análisis se aplicó en la investigación para reducir la cuantía de transcripciones y excesivos fundamentos, en lo cualitativo se utilizó el programa atlas ti 8 que permitió codificar la categoría, sub categorías e indicadores y agrupar las respuestas de la entrevista de esta manera se realizó la triangulación de respuestas para luego obtener grafico de redes por cada sub categoría y de esta manera se logró interpretar los resultados que sirvió para formular la propuesta de solución.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Descripción de resultados

Resultados Cuantitativos

Tabla 2

Análisis Horizontal del estado de situación financiera – Efectivo y equivalente de efectivo de los años 2016 al 2018

Análisis documental	Formula	Porcentaje
Análisis horizontal	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2017}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2016}} - 1 * 100 = \frac{41,583}{98,727} = -57.88\%$	-57.88%
	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2018}}{\text{Efectivo y equivalente de efectivo 2017}} - 1 * 100 = \frac{31,716}{41,583} = -23.73\%$	-23.73%

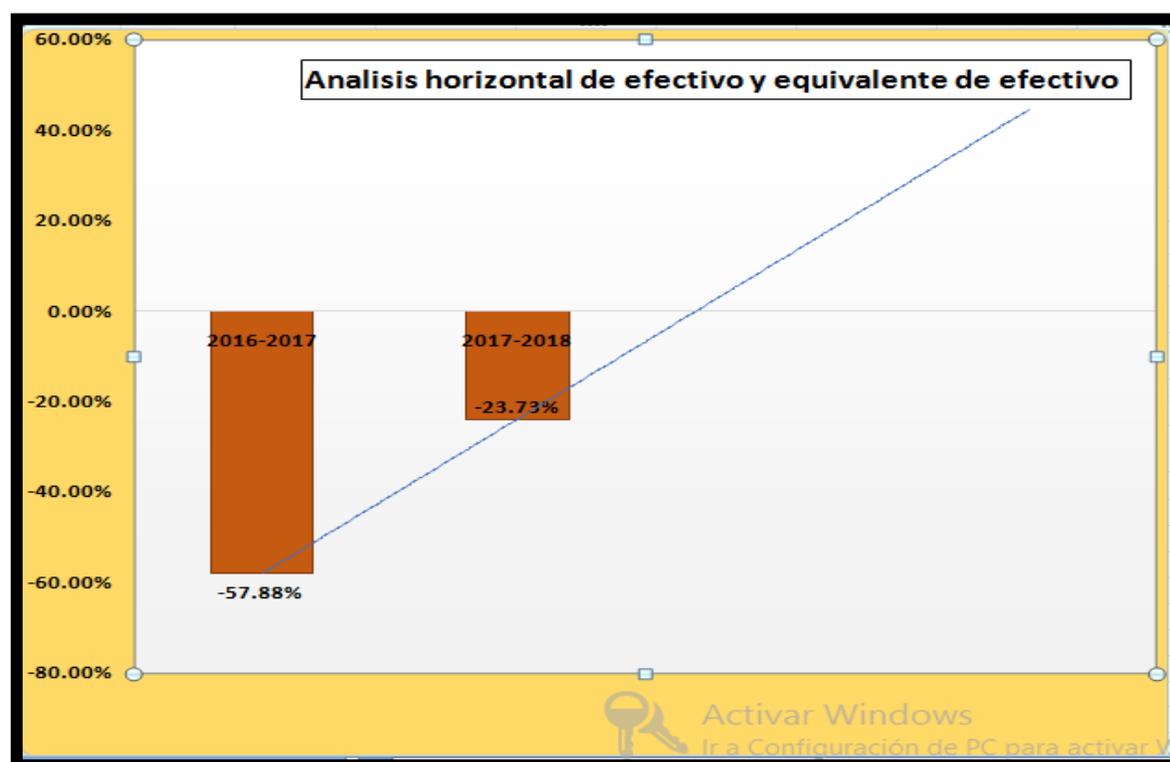


Figura 6 Análisis horizontal del efectivo y equivalente de efectivo de los años 2016 al 2018

Realizando la interpretación observamos que el efectivo y equivalente de efectivo de la empresa sufrió un decrecimiento en los periodos de 2016-2017 fue de -57.88% respecto a los periodos de 2017-2018 que fue de -13.70%, se concluye que la empresa está teniendo problemas en su liquidez por tal razón se debe aplicar métodos que ayude en el mejoramiento al tomar las decisiones por los encargados.

Tabla 3

Análisis Horizontal del estado de situación financiera – Cuentas por cobrar comerciales de los años 2016 al 2018

Análisis documental	Formula	Porcentaje
Análisis horizontal	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2017}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2016}} - 1 * 100 = \frac{518,325}{395,200} =$	31.16 %
	$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2018}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales 2017}} - 1 * 100 = \frac{660,000}{518,325} =$	27.33 %

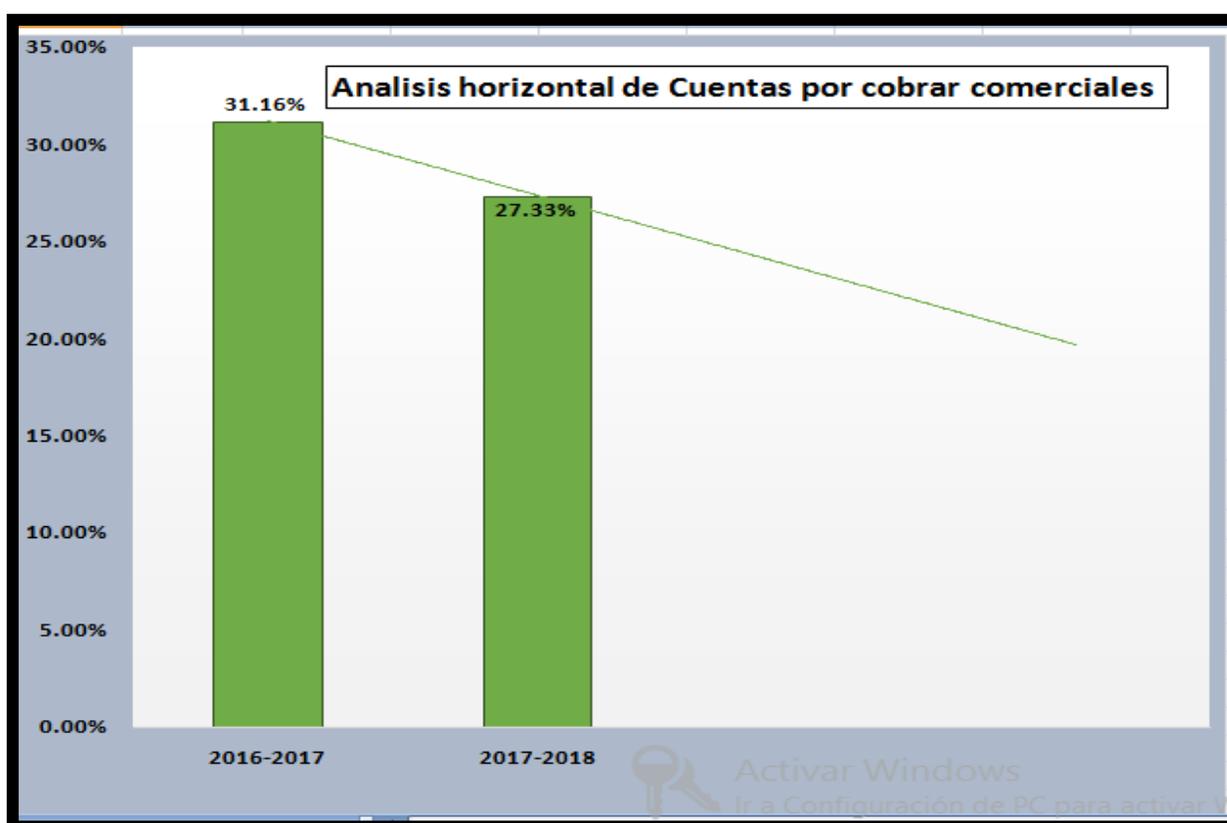


Figura 7. Análisis horizontal de las Cuentas por cobrar de los años 2016 al 2018

Se muestra que las cuentas por cobrar de la empresa en los periodos de 2016 al 2017 se incrementaron en un 31.16% y en los periodos de 2017 al 2018 se analiza que se incrementó en un 27.33% lo cual indica que la empresa no realiza sus cobranzas en el tiempo oportuno para hacer frente a sus obligaciones por tal motivo se debe implementar políticas de cobranza no mayor a 30 días para recuperar óptimamente el efectivo.

Tabla 4

Análisis Vertical del estado de situación financiera – Activo corriente de los años 2016 al 2018

Análisis documental	Formula	Porcentaje
Análisis Vertical	$\frac{\text{Total Activo Corriente 2016}}{\text{Total Activo 2016}} - 1 * 100 = \frac{513,480}{715,844} =$	71.73%
	$\frac{\text{Total Activo Corriente 2017}}{\text{Total Activo 2017}} - 1 * 100 = \frac{671,561}{7945,128} =$	71.06%
	$\frac{\text{Total Activo Corriente 2018}}{\text{Total Activo 2018}} - 1 * 100 = \frac{729,916}{1,370,416} =$	53.26%

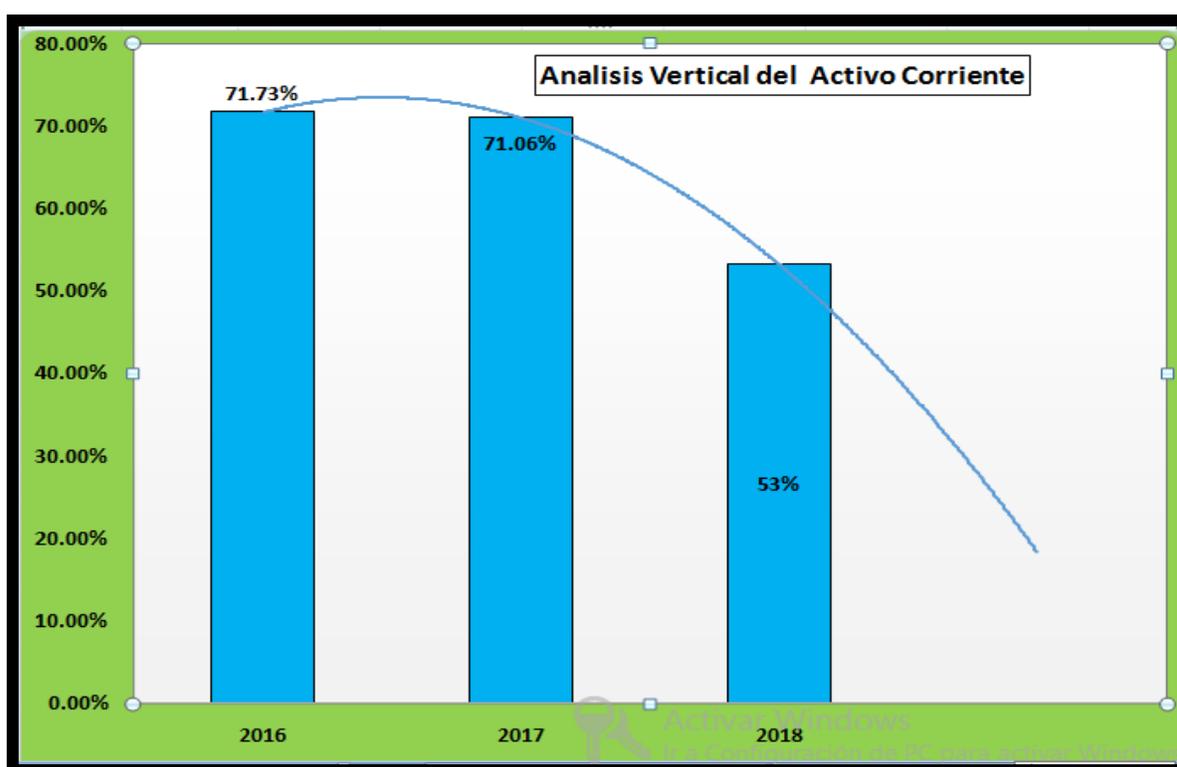


Figura 8. Análisis Vertical del Activo corriente de los años 2016 al 2018

Se observa que la empresa ha incrementado su activo corriente en relación al activo total, así como en el año 2016 se tuvo una cantidad de 71.73%, en 2017 de 71.06% y en el año 2018 disminuyó a 53.26%, en lo general podemos apreciar incremento entre las cuentas del activo corriente en los tres últimos años.

Tabla 5

Análisis Vertical del estado de situación financiera – Pasivo y Patrimonio de los años 2016 al 2018

Análisis documental	Formula	Porcentaje
Análisis Vertical	$\frac{\text{Total Pasivo 2016}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio 2016}} * 100 = \frac{383,775}{715,844}$	53.61 %
	$\frac{\text{Total Pasivo 2017}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio 2017}} * 100 = \frac{689,238}{945,128}$	72.93%
	$\frac{\text{Total Pasivo 2018}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio 2018}} * 100 = \frac{829,192}{1,370,416}$	60.51 %

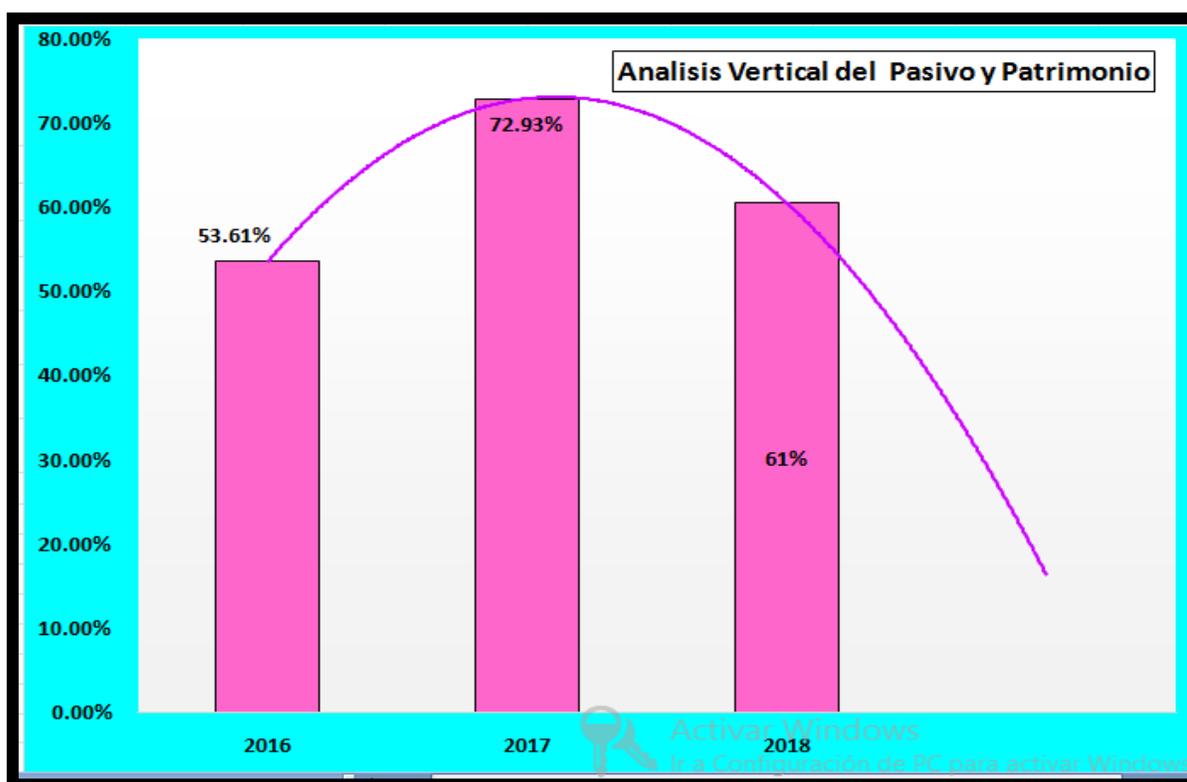


Figura 9. Análisis Vertical del Pasivo y Patrimonio de los años 2016 al 2018

El pasivo en relación al total pasivo y patrimonio en los últimos tres periodos se han incrementado en lo cual tenemos que en el año 2016 se tuvo 53.61%, en el 2017 se incremento a 72.93% y para el 2018 disminuyo a 60.51% lo cual se deduce que en gran parte la empresa tiene pasivos pendientes de pago.

Tabla 6

Análisis de Liquidez – Ratio de Liquidez Corriente de los años 2016 al 2018

Análisis Documental	2016	2017	2018
Ratio de Liquidez Corriente = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{513,480}{383,775} = 1.34$	$\frac{671,561}{689,238} = 0.97$	$\frac{729,916}{829,192} = 0.88$

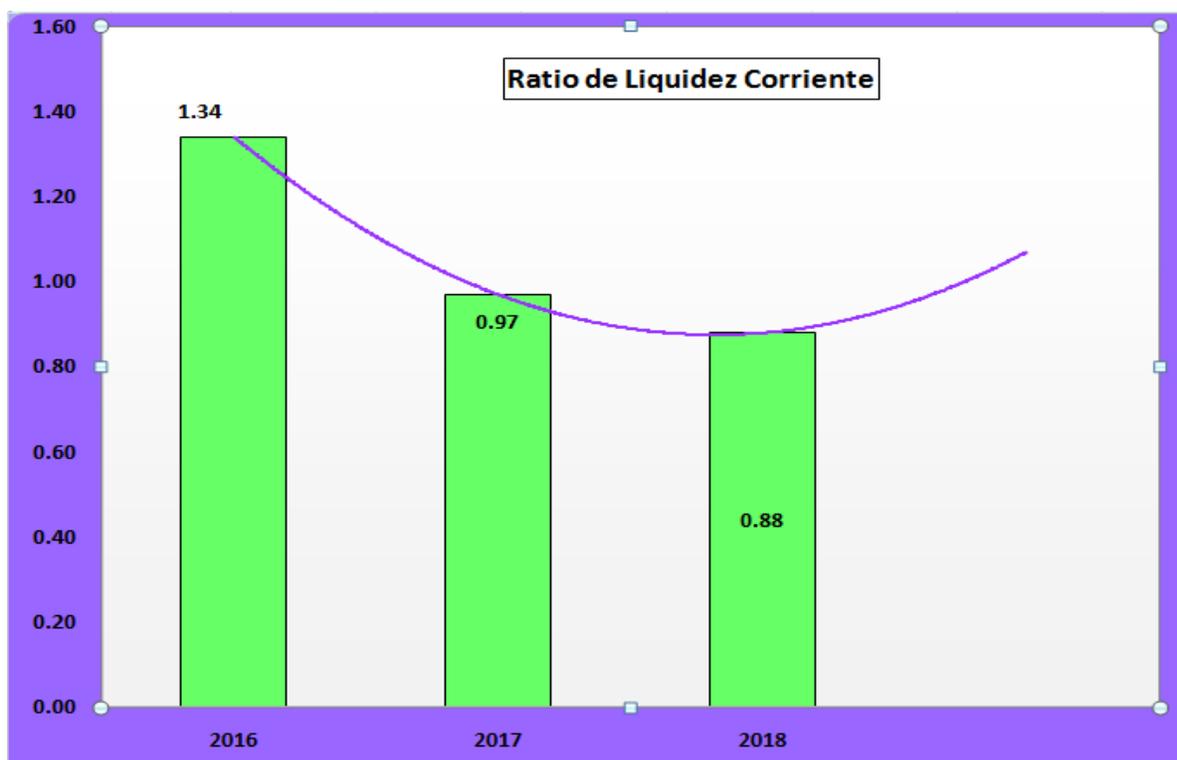


Figura 10. Ratio de Liquidez Corriente de los años 2016 al 2018

Como podemos observar la liquidez corriente de la empresa, para el año 2016 fue de 1.34 lo cual nos indica que el activo corriente representa 1.34 veces al pasivo, es decir que por cada sol de deuda a corto plazo se cuenta con S/. 1.34 para afrontarlo, de igual manera para el año 2017 fue de S/. 0.97 y para el año 2018 fue de 0.88 centavos, lo que indica que año tras año fue reduciendo su capacidad de pago.

Tabla 7

Análisis de Liquidez – Ratio de Capital de Trabajo 2016 al 2018

Análisis Documental	Año	Formula
Ratio de Capital Trabajo	de 2016	= Activo Cte – Pasivo Cte = 513,480 – 383,775 = 129,705
	de 2017	= Activo Cte – Pasivo Cte = 671,561 – 689,238 = -17,677
	2018	= Activo Cte – Pasivo Cte = 729,916 – 829,976 = -100,060

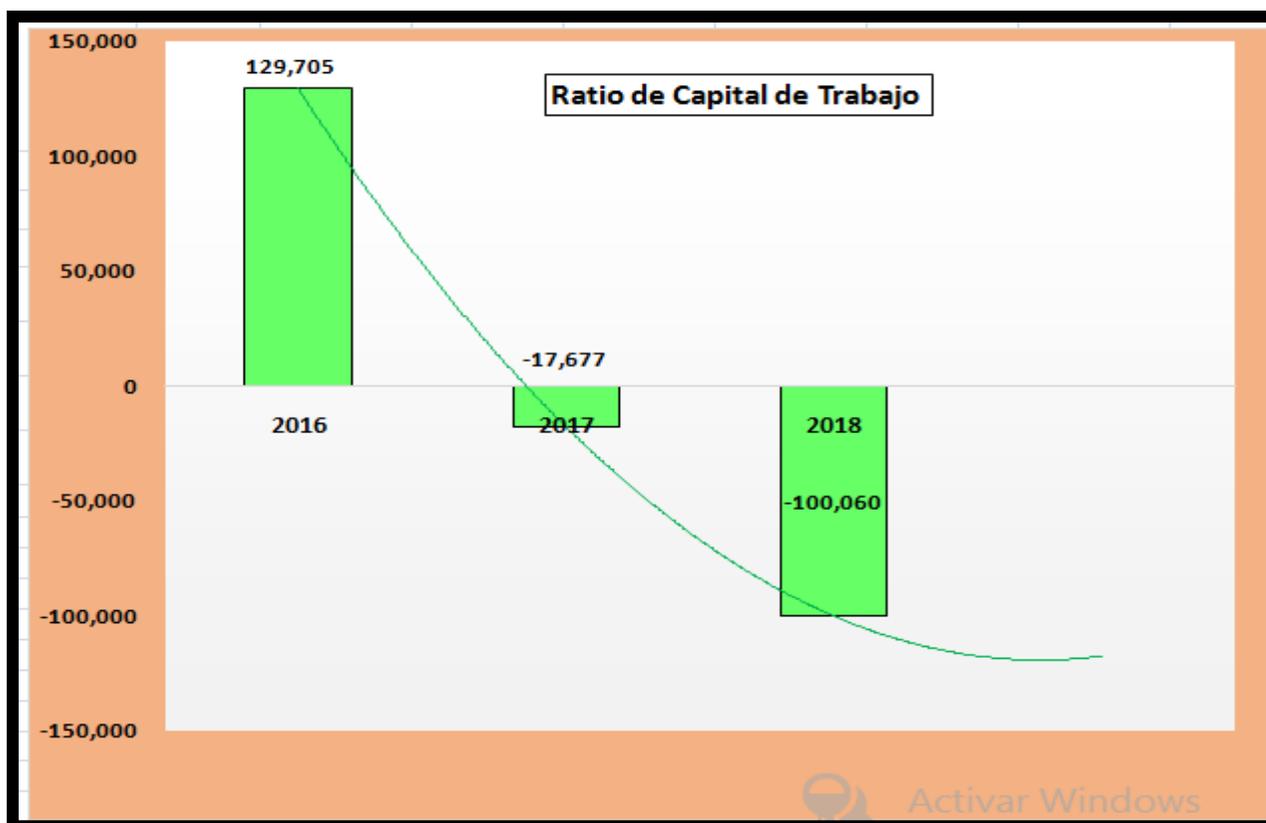


Figura 11. Ratio de Capital de trabajo de los años 2016 al 2018

En el 2016 la empresa cuenta con S/.129, 705 en activos que le permite seguir operando una vez deducidos los pasivos, en el 2017 disminuyo a S/. -17,677 y en 2018 siguió disminuyendo considerablemente a S/-100,060 todo ello producto de su escasa liquidez, lo que es muy preocupante para la empresa ya que no tiene fondos suficientes para cubrir sus obligaciones por lo que se le recomienda buscar fuente de financiamiento prontamente.

Tabla 8

Análisis de Liquidez – Ratio de Prueba Defensiva de los años 2016 al 2018

Análisis Documental		2016	2017	2018
Ratio de Prueba Defensiva	= $\frac{\text{Caja bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$ =	$\frac{98,727}{383,775} = 0.26$	$\frac{41,583}{689,238} = 0.06$	$\frac{31,716}{829,192} = 0.04$

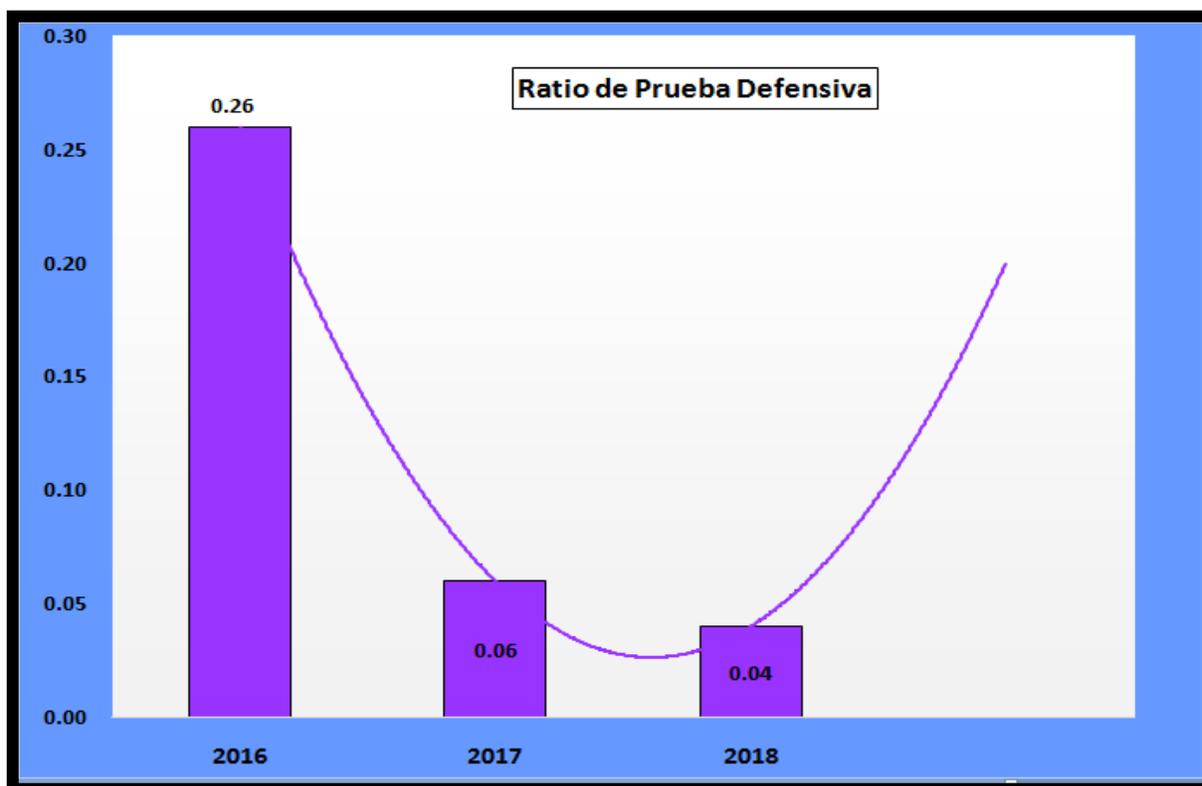


Figura 12. Ratio de Prueba Defensiva de los años 2016 al 2018

Se analiza que en el año 2016 por cada sol de deuda la empresa dispone en caja 0.26 centavos para cubrir la deuda, en el año 2017 disminuye a 0.06 centavos y en el 2018 siguió disminuyendo a 0.04 centavos, lo que significa que la empresa se encuentra en serios problemas para poder cumplir sus obligaciones a corto plazo sin recurrir a la venta.

Tabla 9

Análisis de Gestión– Rotación de Cuentas por Cobrar de los años 2016 al 2018

Análisis Documental		2016	2017	2018
Rotación de Cuentas por Cobrar	= $\frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Promedio Ctas por cobrar Com.}}$	$\frac{641,996}{150,860} = 4$	$\frac{602,162}{456,762} = 2$	$\frac{753,995}{589,162} = 1$

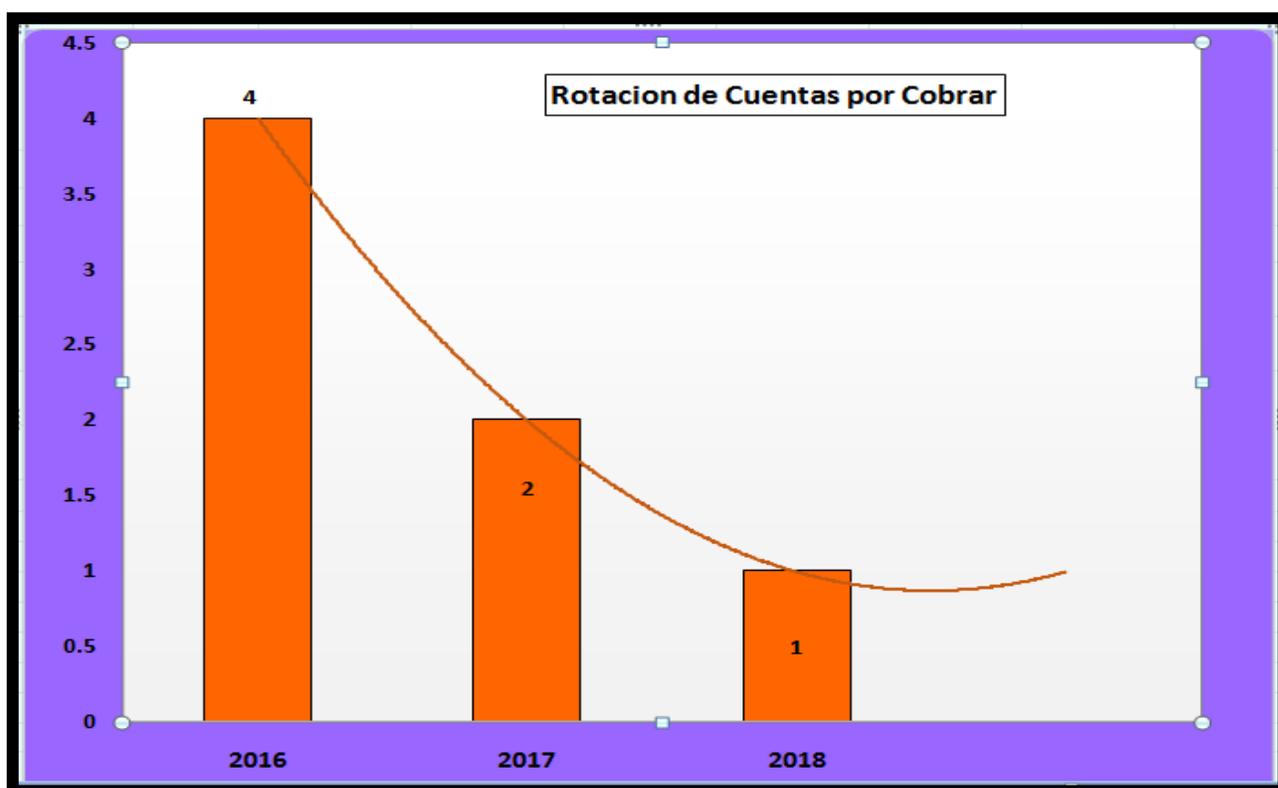
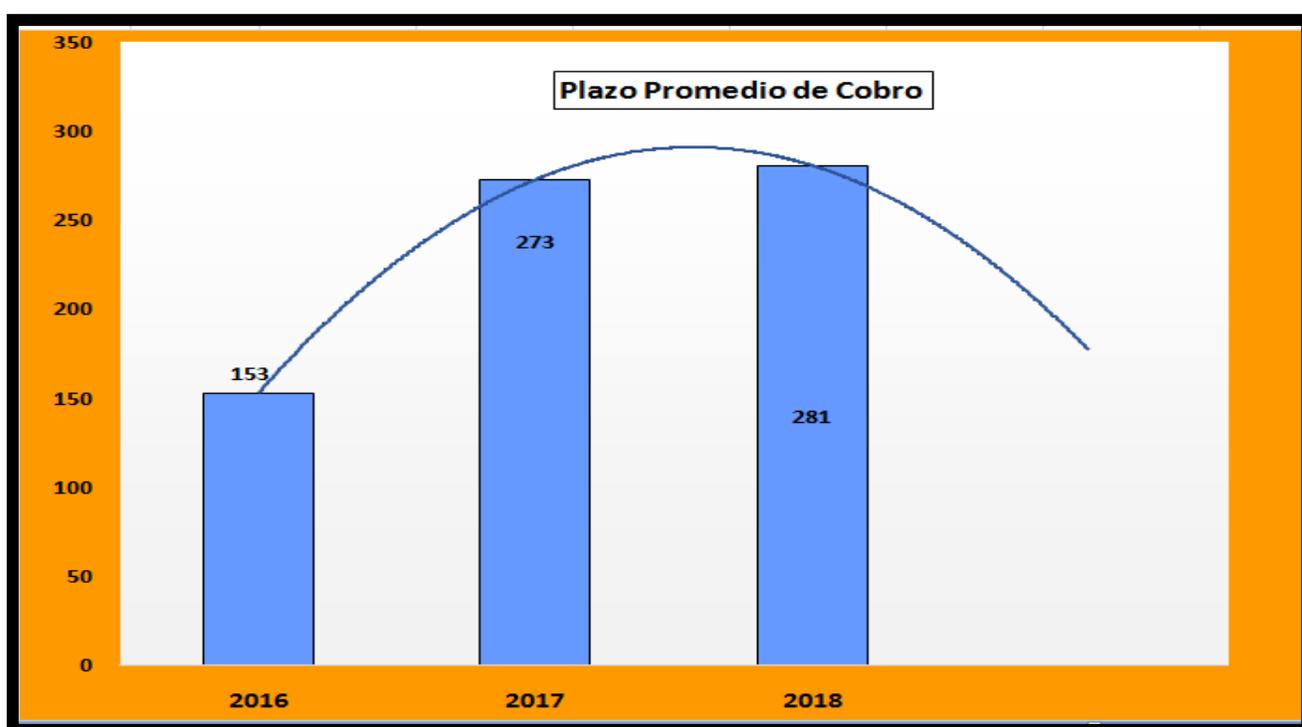


Figura 13. Rotación de cuentas por Cobrar Comerciales 2016 al 2018

Como podemos observar las cuentas que tienen la empresa por cobrar para el año 2016 rotaron 4 veces al año, para el año 2017 su rotación fue de 2 veces al año y para el año 2018 su rotación fue 1 vez al año lo cual no es saludable para la empresa por lo tanto se tiene que mejorar dichas rotaciones para tener más fluidez de efectivo.

Tabla 10*Análisis de Gestión – Plazo promedio de Cobro de los años 2016 al 2018*

Análisis Documental		2016	2017	2018
Plazo promedio de Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Promedio Ctas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas al Crédito}}$	$\frac{98,290,800}{641,996} = 153$	$\frac{164,434,320}{602,162} = 273$	$\frac{212,098,320}{753,995} = 281$

*Figura 14. Plazo Promedio de cuentas por Cobrar Comerciales 2016 al 2018*

En cuanto al plazo que demora en cobrar la empresa, en el año 2016 fue de 97 veces al año, esto quiero decir que cada 97 días la empresa realizaba el cobro a sus clientes, en el 2017 aumento a 124 veces y en año 2018 siguió aumentando el plazo, ya que cada 139 días la empresa realizaba el cobro. Esto nos indica que la empresa tiene serios problemas relacionados a sus cobros con los clientes por, ende hay dinero estancado pendiente de cobro y esto origina problema de liquidez

Tabla 11

Análisis de Gestión– Rotación de Cuentas por Pagar de los años 2016 al 2018

Análisis Documental		2016	2017	2018
Rotación de Cuentas por Pagar	= $\frac{\text{Compras al Crédito}}{\text{Promedio Ctas por Pagar}}$	$\frac{0}{328,764} = 0$	$\frac{789,560}{467,733} = 2$	$\frac{851,772}{608,762} = 1$

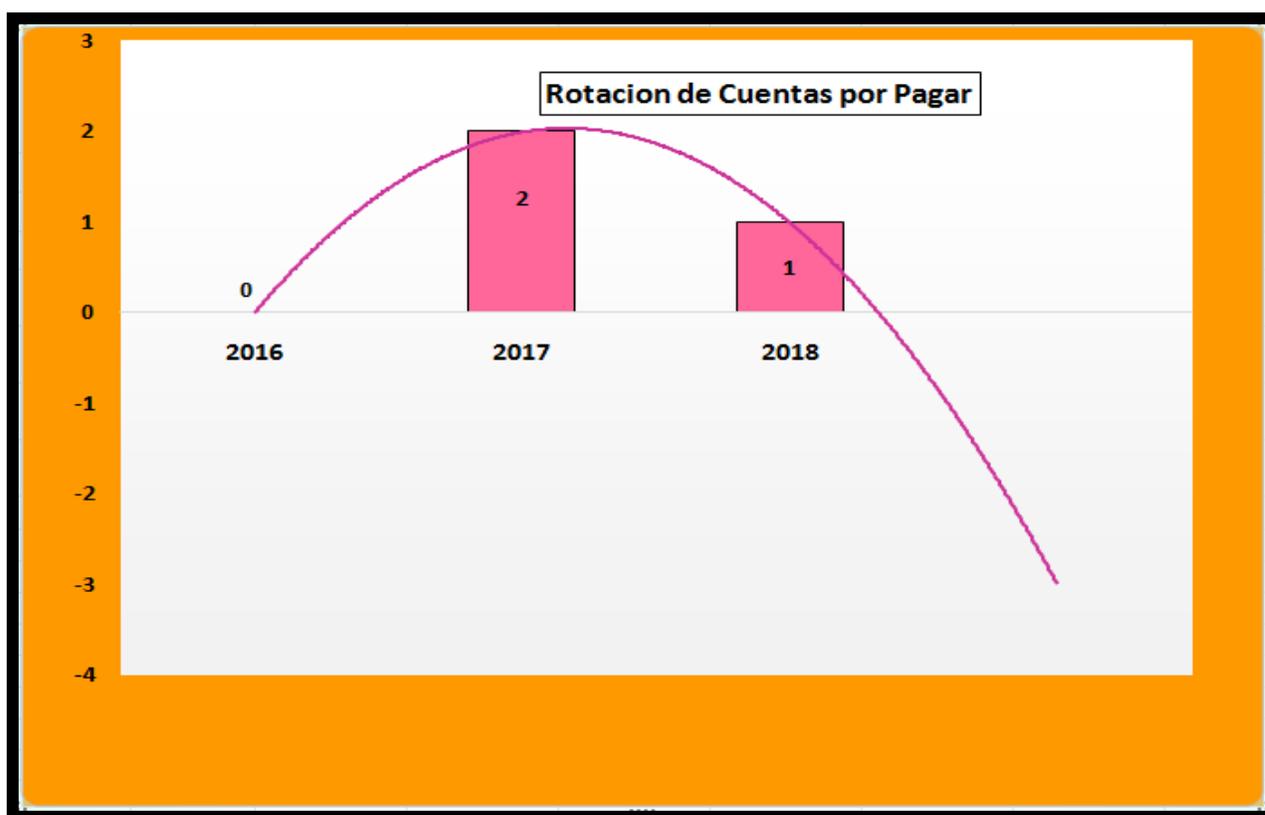


Figura 15. Rotación de cuentas por Pagar del 2016 al 2018

Según observamos la empresa en el 2016 no tuvo deudas que pagar al año debido a que no realizó compras, en el año 2017 pagó 2 veces en ese año, mientras que en el año 2018 solo 1 vez al año.

Tabla 12

Análisis de Gestión – Plazo promedio de Pagos de los años 2016 al 2018

Análisis Documental		2016	2017	2018
Plazo promedio de pagos	$\frac{\text{Promedio Ctas por Pagar} \times 360}{\text{Compras al Crédito}}$	$\frac{118,355,040}{0} = 0$	$\frac{168,383,880}{789,560} = 213$	$\frac{212,154,320}{854,772} = 256$

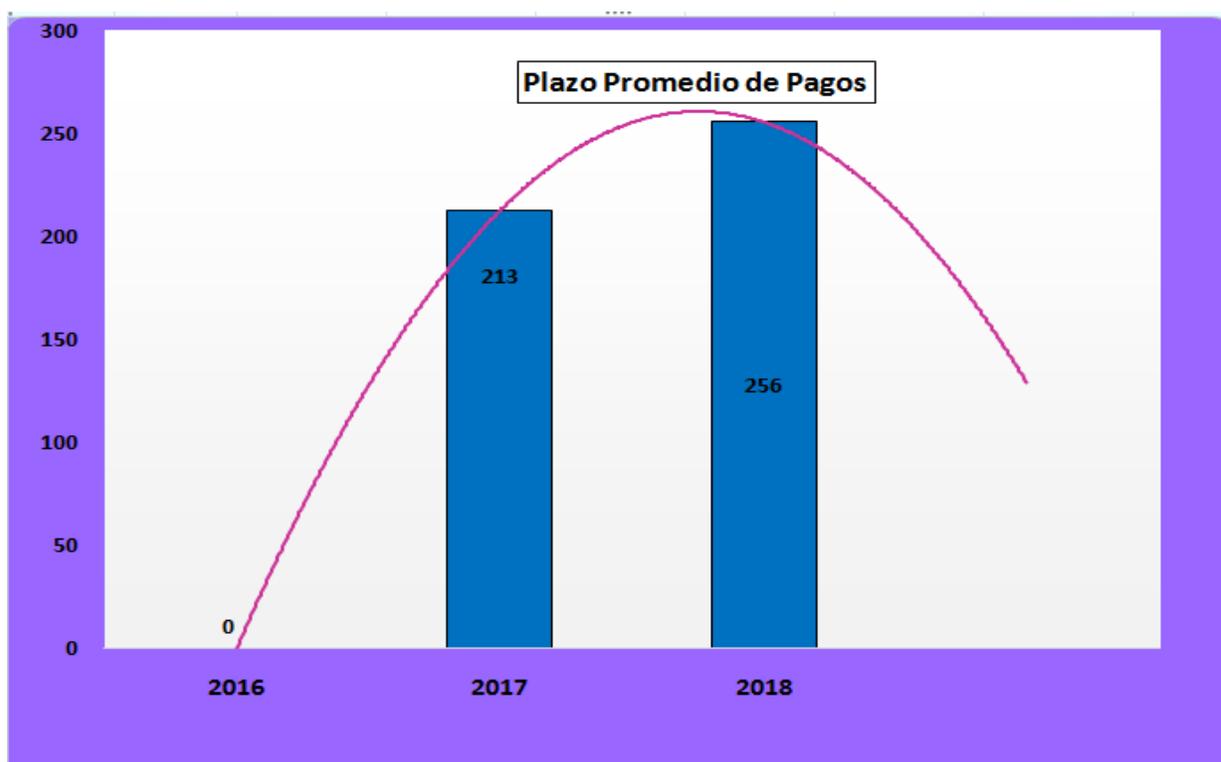
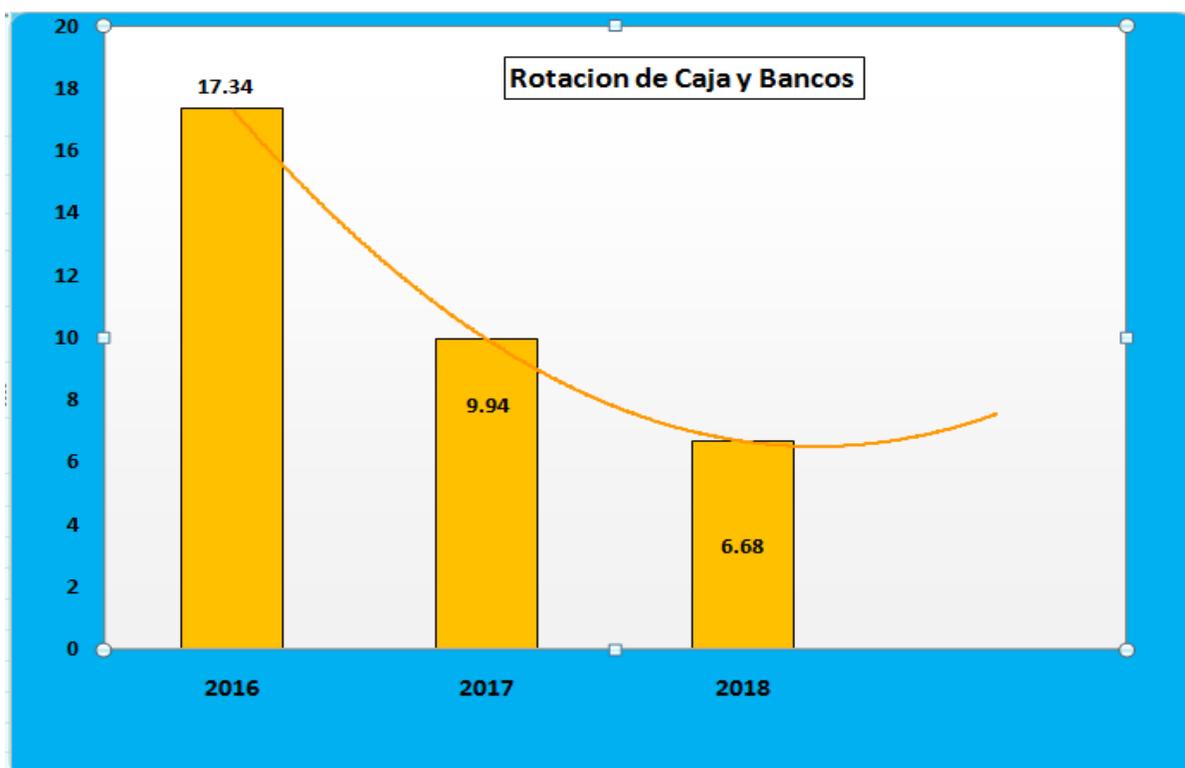


Figura 16. Plazo Promedio de pagos del 2016 al 2018

En relación al plazo de pago podemos ver que la empresa paga a sus proveedores cada 213 días en el año 2017 y cada 256 días en el año 2018.

Tabla 13*Análisis de Gestión- Rotación de Caja y Bancos 2016 al 2018*

Análisis Documental		2016	2017	2018
Rotación de caja y Bancos	$\frac{\text{Efectivo y Efectivos}}{\text{Ventas}} \times 360$	$\frac{35,541,720}{1,473,317} = 17.34$	$\frac{14,969,880}{1,505,404} = 9.94$	$\frac{11,417,760}{1,707,990} = 6.68$

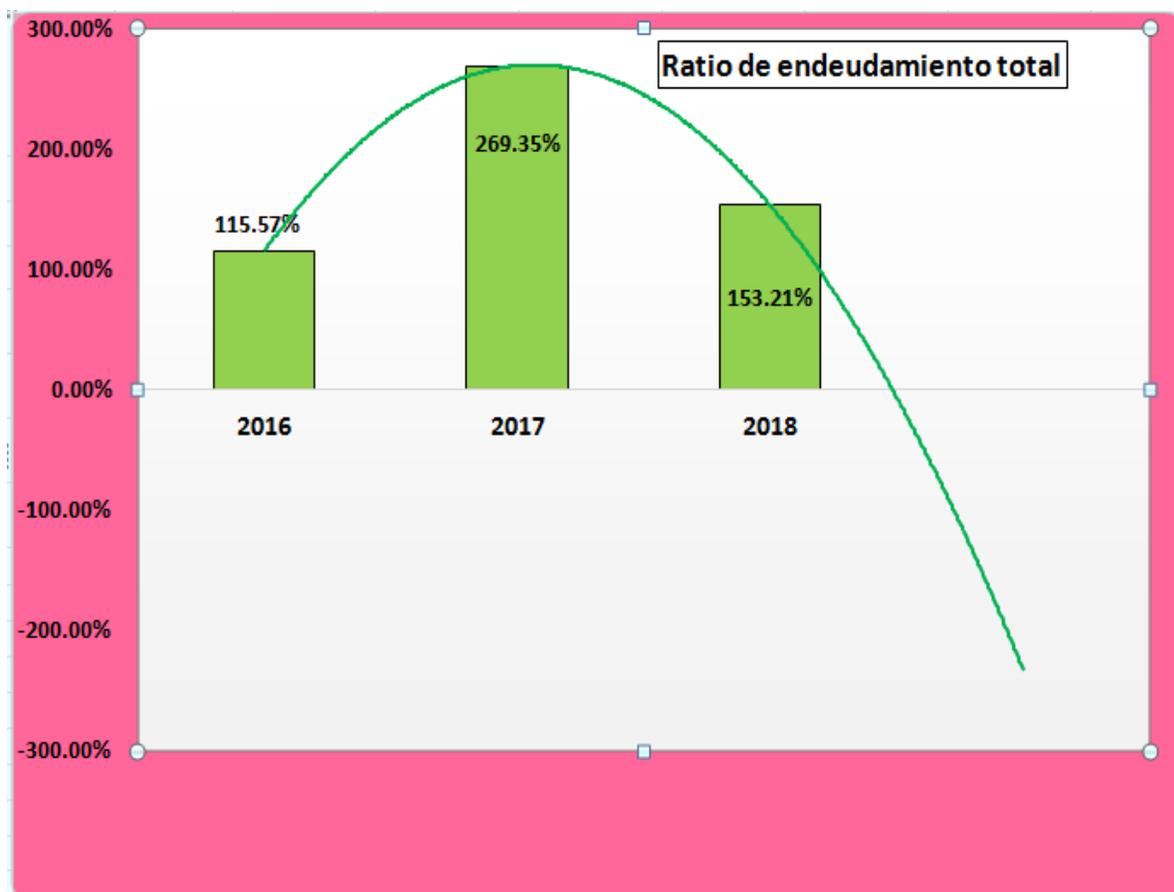
*Figura 17. Rotación de caja y bancos del 2016 al 2018*

En relación al efectivo con que cuenta la empresa para afrontar sus ventas diarias vemos que para el año 2016 obtuvo S/. 17.34, en el 2017 fue de S/. 9.94 y para 2018 fue de S/. 6.68 en lo que podemos deducir que entre los tres años fue disminuyendo su efectivo, según se pudo observar los demás ratios, una de las causas de ausencia de liquidez son el impago de las cuentas por cobrar

Tabla 14

Análisis de Endeudamiento- Endeudamiento Total 2016 al 2018

Análisis Documental		2016	2017	2018
Endeu	Total Pasivo	383,775 = 115.57%	689,638 = 269.35%	829,192 = 153.21%
damien	Total Patrimonio	332,069	255,890	541,224
to total				

*Figura 18. Endeudamiento Total 2016 al 2018*

En el 2016 el importe total de las deudas a corto plazo de la empresa supone el 115.57% del capital propio, en el 2017 las deudas a corto, plazo representan el 269.35% del capital propio, mientras que en el 2018 representaron el 153.21% del capital propio.

Resultados Cualitativos

Sub categoría Liquidez Corriente

Algunos entrevistados consideran que el ratio de liquidez corriente es el más importante entre todos los ratios de liquidez, ya que permite mostrar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y si puede seguir operando. Como una forma de incrementar la liquidez y especialmente optimizar la razón de liquidez corriente consideran necesario aumentar el activo para cubrir obligaciones y para ello es importante tener como política reducir los días de cuentas por cobrar para disponer de efectivo en corto tiempo y así cumplir las diversas obligaciones a corto plazo. Una de las formas de optimizar el resultado de esta razón de liquidez corriente es reduciendo el tiempo de créditos a clientes para así poder cumplir las diferentes obligaciones que se tiene en un menor tiempo.

Sub categoría Capital de Trabajo

La mayoría de los entrevistados, considera este ratio el más importante dentro de los ratios de liquidez, ya que consideran que refleja lo que la empresa tiene neto para seguir produciendo e invirtiendo, es decir permite saber cuánto es lo que dispone la empresa una vez deducido los pasivos de los activos que le permitirá seguir operando. A su vez para incrementar la liquidez y hacer que el resultado de este ratio sea favorable se debe tomar medidas como la política de reducir el tiempo de créditos otorgados a los clientes para así disponer de mayor efectivo necesario para cumplir las obligaciones que se tiene principalmente con los trabajadores y proveedores.

Sub categoría Prueba defensiva

Es considerado muy significativo dentro de los ratios de liquidez ya que determina principalmente la capacidad con que se cuenta en caja para cubrir las diferentes obligaciones y es precisamente el problema que tiene la empresa con esta cuenta como consecuencia principalmente que se tiene cuentas por cobrar pendientes, debido al excesivo plazo que otorgan los funcionarios de la empresa como manera de competir, pero que no son viables para la operatividad y funcionamiento de la empresa.

Sub categoría Emergente Política de Cobranzas

Según la mayoría de los entrevistados considera que uno de los factores que origina el problema de liquidez y que se da especialmente en la entidad en estudio, son el crédito excesivo que se otorga a los clientes, consideran que esto se da con el afán de los dueños y gerentes de la empresa, de lograr captar más clientes y estos créditos sobrepasan los 30 días, siendo de 60 hasta 90 días. Este problema de liquidez ocasiona que se tenga deudas pendientes de pago con proveedores y con el personal de la empresa. Por ello los entrevistados consideran que existe una mala política de cobranzas en la empresa que se debe mejorar urgente.

Sub categoría Emergente Financiamiento

De acuerdo a la opinión de los entrevistados consideran que la empresa necesita y debe optar por una alternativa de financiamiento o instrumento financiero para de una manera tratar de mejorar su liquidez y así poder cumplir las diversas obligaciones que tiene como son con los proveedores, personal, administración tributaria y socios. Entre los instrumentos financieros que consideran necesarios optar para incrementar la liquidez están la factura negociable como instrumento para acelerar el cobro de los clientes y el apalancamiento financiero.

Diagnostico final

Análisis de la Sub categoría Liquidez Corriente

Aplicando la triangulación mixta a los resultados cualitativos y cuantitativos se llega a inferir la importancia que tiene este ratio según lo consideraban algunos entrevistados. Es así como la sub categoría Liquidez corriente nos permitió dar a conocer la capacidad con la que cuenta la empresa en activos corrientes para hacer frente a sus obligaciones como lo menciona Aching (2009), y encontrando como resultado que en el año 2016 la empresa contaba con 1.34 centavos para pagar cada sol de deuda, en el 2017 disminuyo la capacidad de disposición con 0.97 centavos mientras que para el 2018 siguió disminuyendo considerablemente su capacidad de disposición en activos para afrontar obligaciones, lo que nos indica que la empresa esta tiene serios problemas de liquidez , ya que los activos principalmente corrientes

con los que cuenta son : efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar comerciales pero estos no son suficientes para poder cumplir la diferentes deudas que posee. Esto originado principalmente por tener altos índices de saldos por cobrar a clientes otorgados en lapsos de tiempo extremadamente largos.

Análisis de la Sub categoría Capital de Trabajo

Examinando la triangulación mixta del análisis cuantitativo y cualitativo y comparándolo con la definición expuesta por Aching (2009) donde indica que el ratio de capital de trabajo es el sobrante con el que cuenta la entidad una vez deducidos y pagados sus obligaciones, ello permite relacionarlo con las respuestas de uno de los entrevistados que lo consideran necesario porque permite dar a conocer el sobrante con el que cuenta la organización en activos para seguir operando. Es por ello que los resultados nos arrojan que en cuanto al cálculo del ratio de liquidez de Capital de trabajo en el 2016 la entidad disponía de S/. 129,705 en activo una vez cumplido con sus obligaciones, en el 2017 esto cambio totalmente ya que paso de contar con disposición a no obtenerla con S/. -17,677 y para el año 2018 siguió disminuyendo considerablemente en S/.-100,060, lo que nos muestra que la empresa se encuentra en graves problemas de liquidez y por ello debe emplear pronta solución, esta puede ser mejorando su política de cobranzas que esta deficiente y esos uno de los motivos principales que originan ello : la incobrabilidad de cuenta a clientes por decisión de los dueños y gerentes de aplazar el plazo de cobro como una manera de competir en el mercado empresarial, pero no se dan cuenta de lo que eles esta ocasionado. Otra alternativa que también se propone es optar y recurrir urgentemente al financiamiento en el sistema financiero y/o de capitales.

Análisis de la Sub categoría Prueba Defensiva

Este ratio se define como la solvencia con la que cuenta la empresa en caja y bancos para cubrir las deudas a corto plazo como lo menciona Andrade (2012), por ello también se emplea este ratio en el problema y ello nos permitió encontrar como resultados que en el 2016 que la empresa contaba con 0.26 centavos en caja para afrontar su cada sol de deuda, en el 2017

siguió disminuyendo considerablemente a 0.06 centavos y en el 2018 a 0.04 centavos, lo que nos lleva a concluir que la empresa padece serios problemas de liquidez y no cuenta con dinero suficiente en caja para cubrir las diversas obligaciones que tiene con proveedores, cargas sociales, tributos, socios.

Análisis de la Sub categoría Emergente Política de Cobranzas

Analizando la triangulación mixta y según la mayoría de entrevistados lo consideraron como la principal causa del problema de esta investigación , ya que no existe una adecuada política de cobros consistente en permitirnos evaluar y determinar si un cliente está apto para otorgarle un crédito y el monto adecuado según su capacidad contributiva, y de otorgarle el crédito cual sería el plazo adecuado de cobro, para de esta manera asegurará a la empresa que no perderá dinero con tal cliente , tal como lo menciona Gómez (2002).por ello una vez empleado el ratio de rotación de cobros podemos deducir que la cuentas por cobrar que tiene la empresa para el 2016 rotaron 4 veces al año, para el año 2017 su rotación fue de 2 veces al año y para el 2018 su rotación fue 1 vez al año. Lo que nos indica en días para el 2016 se realizaba la cobranza 153 días, para el 2017 cada 273 días y para el 2018 cada 81 días, ello quiere decir que se está empleando un mal sistema de cobranzas y no existe una correcta política de créditos y cobranzas que contribuya al mejoramiento de la situación financiera y principalmente su disposición de efectivo para cumplir los diversos compromisos.

Análisis de la Sub categoría Emergente Financiamiento

El financiamiento es precisamente parte la estrategia que sugieren algunos de los entrevistados para que la empresas puedan acceder, ya que este mecanismo se utiliza precisamente para salir del problema de déficit de dinero y esto a su vez implica que las entidades financieras cobren un interés derivado del crédito concedido, como lo menciona Pérez y Veiga (2012).Por ello se considera al financiamiento una opción de solución y estrategia que permitan salir del problema de déficit de dinero que atraviesa la entidad., el cual le impide cumplir sus obligaciones con terceros.

4.2 Contrastación de la hipótesis

Se contrasta y acepta la hipótesis formulada ya que la propuesta que se empleara ayudara a optimizar el problema de liquidez que presenta la empresa de servicios.

4.3 Propuesta

4.3.1 Fundamentos de la propuesta

La presente propuesta tiene la finalidad de reestructurar la política de créditos y cobranzas así como establecer medidas eficaces para conseguir efectivo en menor tiempo, de manera que permita contrarrestar la insolvencia que existe en la empresa ,ya que los procedimientos y políticas de gestión que actualmente se manejan en la empresa no están dando buenos resultados, al contrario, están atrasando el pago y con ello origina el problema de liquidez debido a que no hay disposición de efectivo en el corto plazo. Ello impide cubrir las diferentes obligaciones que se tiene con terceros.

Es importante recalcar que la teoría de La Administración financiera se relaciona con los objetivos de la propuesta ya que tiene la finalidad de establecer maniobras efectivas que permita atraer dinero en corto plazo y el uso adecuado de activos que permitan generar ingresos y solvencia para afrontar obligaciones con terceros como lo señalan (Van, James, & Wachowicz, 2002).

Así mismo la propuesta se relaciona con la teoría de la liquidez como lo menciona (Bondone, 2006), que ante la ausencia de liquidez ello debe repararse consiguiendo dinero y buscando métodos que permitan salir de ese problema que no impliquen demasiados costos y esos es precisamente lo que busca la propuesta en base a una adecuada y eficiente gestión de cobranzas que permita recaudar dinero en corto plazo.

La teoría de la estrategia financiera como lo plantea (Terry, 2012), colaboro en la propuesta al enfocarse en plantear alternativas financieras que influirá en la toma de decisiones de la empresa para que pueda optar en acceder al sistema financiero como mecanismo de conseguir efectivo necesario para compensar y saldar las diferentes obligaciones con terceros como también para permitirle seguir operando e invirtiendo y continuar en el mercado empresarial.

La propuesta denominada sistema de política y procedimientos que permitan mejorar la liquidez en una empresa de servicios se fundamenta con el propósito de renovar las políticas de créditos y cobranzas ya establecidas como lo son el tiempo modalidad y requisitos para otorgar crédito así como buscar mejorar su gestión estableciendo alternativas a dar solución a la ausencia de liquidez.

4.3.2 Problemas

De acuerdo a los resultados y análisis obtenidos en las entrevistas y en los ratios financieros especialmente en los ratios de liquidez y gestión, se evidencio que la capacidad con la que cuenta la empresa en activos para respaldar a sus compromisos, ha ido disminuyendo durante los dos últimos años, y analizando el ratio de capital de trabajo podemos señalar que la empresa durante los dos ultimo años no cuenta con capacidad en activos para hacer frente a su actividad una vez pagadas sus obligaciones, lo que nos muestra el grave problema de liquidez que enfrenta la empresa de servicios, así mismo la empresa no hace uso adecuado de políticas de cobros, ya que está realizando el cobro a clientes aproximadamente 2 veces al año, y el pago a sus proveedores lo realiza de 1 a dos veces al año.

Por todo ello podemos concluir que la empresa afronta graves problemas de liquidez, el cual es originado principalmente por la mala gestión en cobranzas que existe en la entidad, ya que se realiza el cobro de 1 a 2 veces al año, lo cual es un plazo muy prolongado de cobro que los funcionarios han otorgado a sus clientes, que impide que la empresa pueda

cumplir satisfactoriamente y a tiempo sus compromisos con terceros, que los ha ido acumulando.

Así mismo resulta preocupante la política y gestión que vienen realizando los altos funcionarios de la organización ya que el mal manejo y establecimiento de políticas de cobros está originando retraso en la entrada de efectivo a su vez otro problema que también se presenta es que los funcionarios de la entidad no deciden optar por acceder al financiamiento en el sistema financiero que de hacerlo le ayudaría en gran medida a cubrir las deudas que tiene, así como realizar otras actividades.

4.3.3 Elección de la alternativa de solución

I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Alternativas de Solución	Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social	1.00	Puntaje Total	4.100	Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez	Problemas	Objetivos de la propuesta
	0.10	0.40	0.20	0.10	0.20						
Inyección de capital propio	3	4	4	1	3		3.400			Los activos de corto plazo no cubren obligaciones a corto plazo	1.-Mejorar la performance económica financiera de la empresa
Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez	3	2	5	3	5		3.400			El excesivo plazo de cobro otorgado a los clientes	2.-Reestructurar el plazo de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez
Acceder al Financiamiento en el Sistema Financiero y	1	5	5	2	4		4.100				
	1	2	3	2	4		2.500			La empresa no accede al financiamiento en el sistema financiero ni de capitales	3.-Obtener liquidez suficiente que permita cumplir con las actividades y compromisos del negocio.

Figura 19. Matriz de elección de solución

Para lograr escoger la alternativa de solución se recopiló información del instrumento cuantitativo: mediante los ratios de liquidez y gestión; y cualitativo con la entrevista realizada a tres conocedores del tema, mediante la triangulación de los dos instrumentos se llegó a identificar los principales dificultades que afectan el entorno económica financiera que le impide ejercer sus actividades con normalidad y cumplir sus obligaciones, se encontró tres posibles soluciones al problema .Una primera solución era gestionar la política de cobranzas para incrementar la liquidez .Como segunda solución se planteó acceder al financiamiento en el sistema financiero y como tercera solución se planteó la inyección del capital propio . Pero la solución que se consideró acorde a la causa del problema principal e iba acorde a contrarrestar ello, era reestructurar las política de créditos y cobranzas ya establecidas en la empresa y que no daban buenos resultados por lo que se propuso como solución enfocarnos principalmente en la reestructuración de la política y procedimientos de gestión que permita buscar formas de obtener dinero prontamente así como acelerar los cobros que manejan actualmente la empresa para recuperar efectivo que se tiene perdido, y con ello incrementar la liquidez para hacer frente los compromisos que se tiene.

4.3.4 Objetivos de la propuesta

- ❖ Reestructurar el plazo de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en una empresa de servicios.
- ❖ Acceder al financiamiento en el sistema financiero para incrementar la liquidez en una empresa de servicios.
- ❖ Solicitar aporte de los socios que permita cubrir de manera inmediata las obligaciones en una empresa de servicios.

4.3.5 Justificación de la propuesta

La presente propuesta está enfocada en brindar un refuerzo al problema de liquidez que atraviesa la entidad de servicios que, según los resultados encontrados arrojan que la empresa estuvo disminuyendo su capacidad para solventar las obligaciones, esto principalmente por el excesivo plazo otorgado a los clientes como parte de la política que emplean los

funcionarios. Por ello se plantea reestructurar la política, procedimientos y gestión que manejan, ya que existe una mala política implementada por los funcionarios que por buscar la competitividad en el mercado vienen otorgando excesivo plazo a sus clientes de esta manera perjudicando en la disposición de efectivo para cubrir compromisos. Por todo ello la propuesta se enfoca principalmente en implantar una adecuada gestión de políticas y procedimientos para la operatividad de la compañía, principal fuente de disposición de dinero para contrarrestar las necesidades con terceros.

4.3.6 Desarrollo de la propuesta

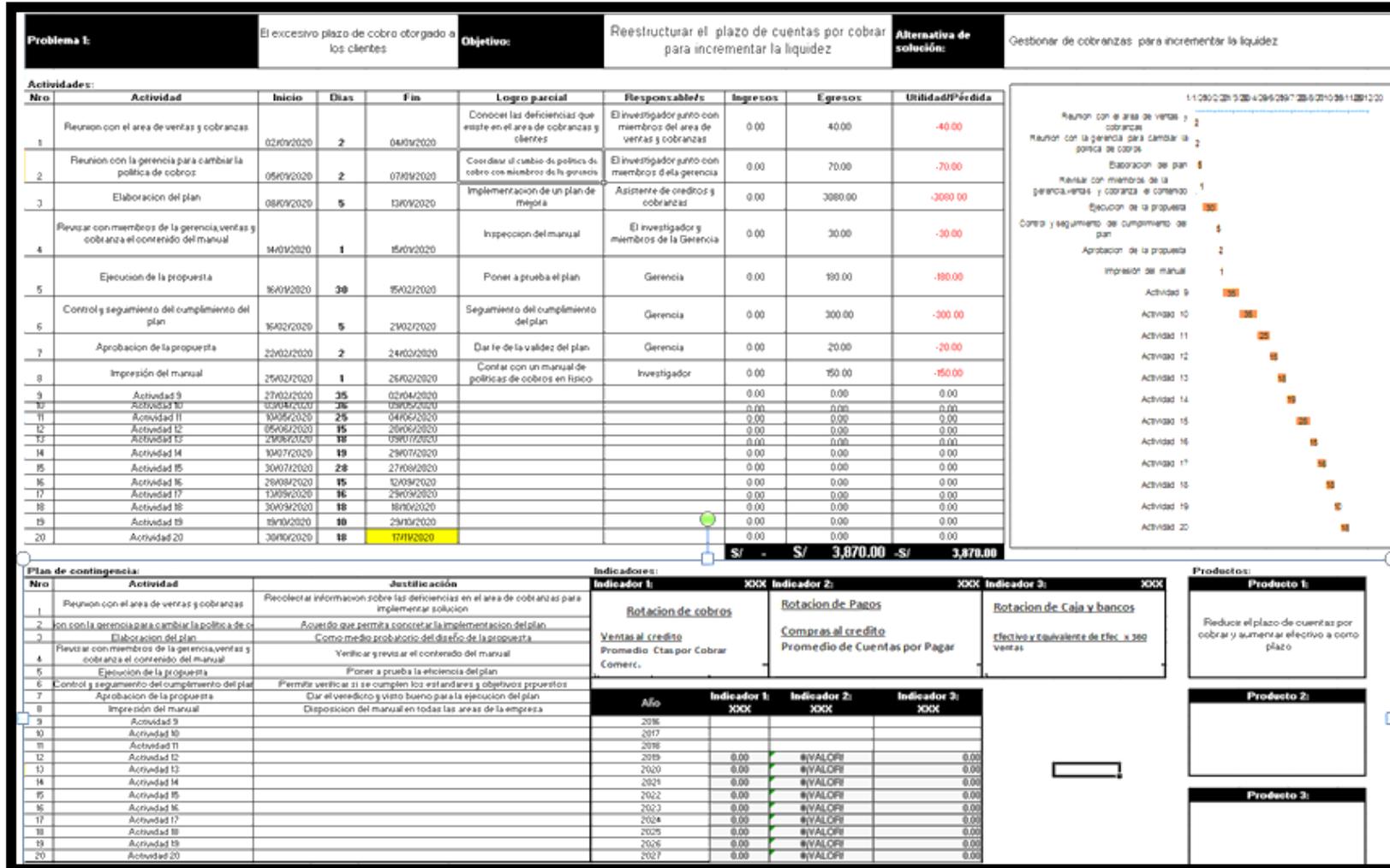


Figura 20. Matriz Propuesta Objetivo 1

Problema 1:

El excesivo plazo de cobros otorgado a los clientes

Objetivo 1:

Reestructurar el plazo de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez en una empresa de servicios

Solución 1:

Gestionar las políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez

Actividades a realizar:

- ❖ Reunión con el área de ventas y cobranzas
- ❖ Reunión con la gerencia para pactar el cambio de la política de cobros
- ❖ Elaboración del plan
- ❖ Revisar con miembros de la gerencia, ventas y cobranza el contenido del manual
- ❖ Ejecución de la propuesta
- ❖ Control y seguimiento del cumplimiento del plan
- ❖ Aprobación de la propuesta
- ❖ Impresión del manual

Indicadores:

Los indicadores que medirán este objetivo serán los ratios de gestión

Rotación de Cobros	Rotación de Pagos	Rotación de Caja y Bancos	Producto
$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Promedio Ctas por Cobrar}}$	$\frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Promedio Ctas pagar}}$	$\frac{\text{Efect y Eq. Efect.} \times 360}{\text{Ventas}}$	Reducir el plazo de cuentas por cobrar

Cuadro 1: Indicadores del objetivo 1

Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsables	Justificación
Reunión con el área de créditos y cobranzas	02/01/2020	2	04/01/2020	Conocer las deficiencias que existe en el área de créditos y cobranzas	El investigador junto miembros del área de créditos y cobranzas	Recolectar información sobre las deficiencias en el área de cobranzas
Reunión con la gerencia para cambiar la política de cobros	05/01/2020	2	07/01/2020	Coordinar el cambio de política de créditos y cobranzas con miembros de la gerencia	El investigador junto con miembros de la gerencia	Llegar a un acuerdo que permita concretar la implementación del plan
Elaboración del plan	08/01/2020	5	13/01/2020	Implementación de un plan de mejora	Gerencia junto con miembros del área de créditos y cobranzas	Servir como medio probatorio el diseño de la propuesta
Revisión del manual	14/01/2020	1	15/01/2020	Inspección del manual	Gerencia y miembros del área de créditos y cobranzas	Verificar y revisar el contenido del manual
Poner a prueba la ejecución de la propuesta	16/01/2020	15	31/01/2020	Poner a prueba el plan	Jefe de créditos y cobranzas	Poner a prueba la eficiencia del plan

Control y seguimiento del cumplimiento del plan	01/02/2020	5	06/02/2020	Seguimiento del plan	Gerencia	Permitir verificar si se cumplen los estándares y objetivos propuestos
Aprobación de la propuesta	07/02/2020	2	09/02/2020	Dar fe de la validez del plan	Gerencia	Dar el veredicto y visto bueno para ejecutar el plan
Impresión del manual	10/02/2020	1	11/02/2020	Contar con un manual de políticas de cobros en físico	Administrador	Disposición del manual para la empresa.

Cuadro 2. Plan de actividades del Objetivo 1

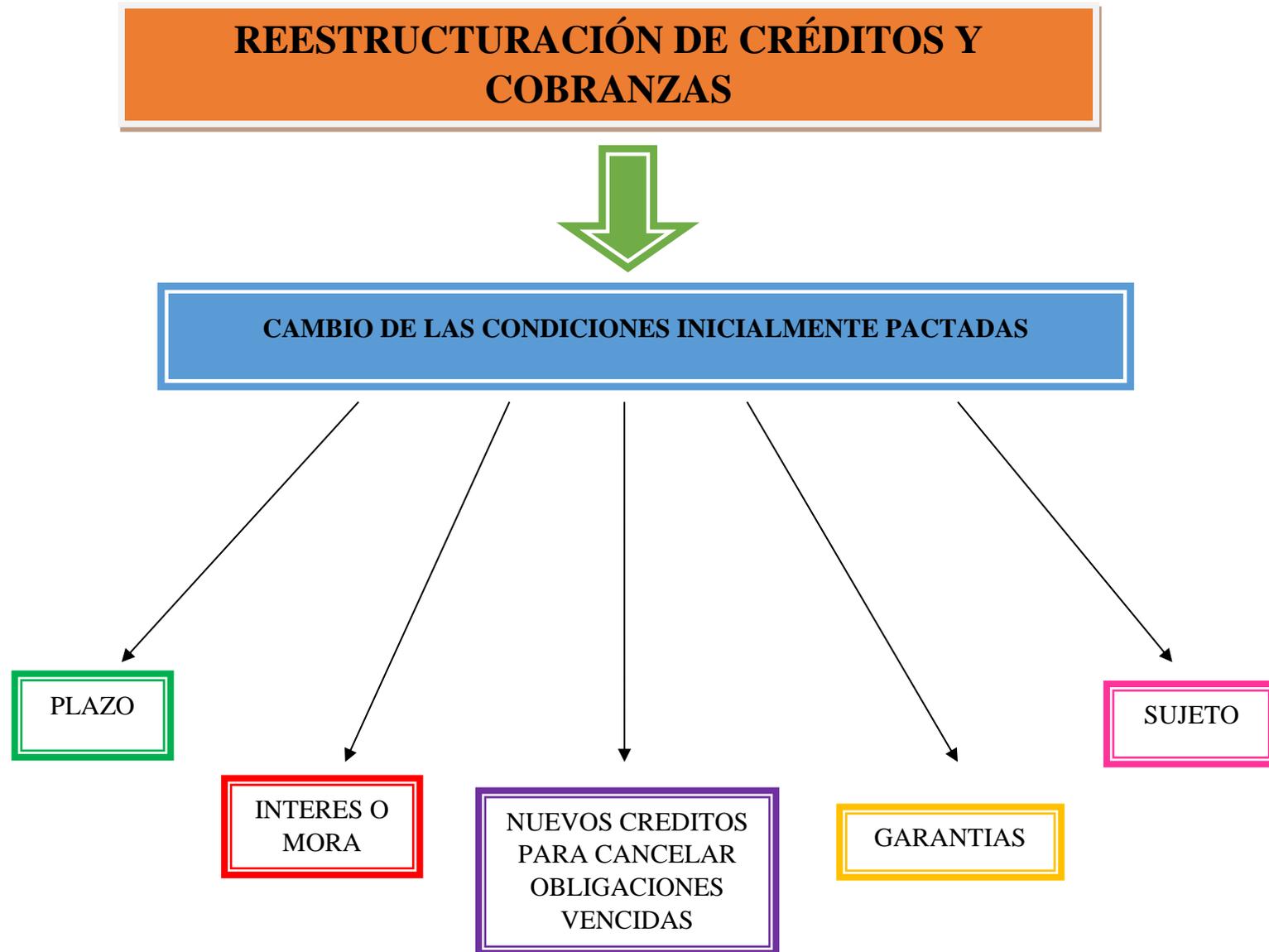


Figura 21. Reestructuración de créditos y cobranzas

Presupuestos del objetivo 1

Presupuesto para el objetivo 1 : Reestructurar la politica de cobranzas para incrementar la liquidez				
Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Utiles de escritorio			20
2	Gerente administrativo		1	2,000
3	Jefe de creditos y cobranzas		1	1,200
4	Administrador		1	1,200
5	Impresion del manual	10	20	200
6	Aperitivos para la reunion			30
7	Energia electrica			50
8				
9				0
			Total	S/4,700.00

Figura 22. Presupuesto del objetivo 1

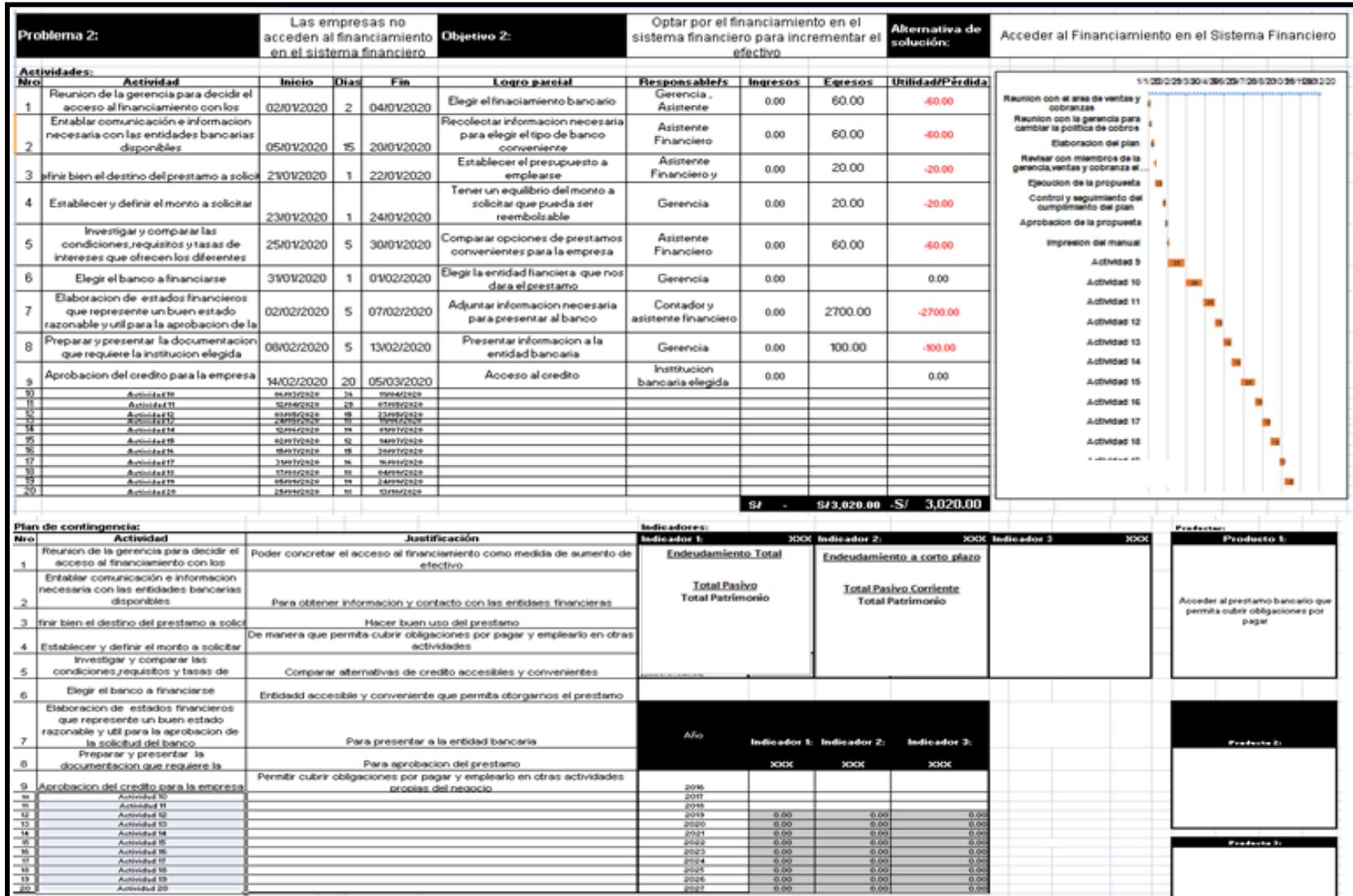


Figura 23. Matriz Propuesta Objetivo 2

Problema 2:

La empresa no accede al financiamiento en el sistema financiero

Objetivo 2:

Optar por el financiamiento en el sistema Financiero para incrementar el efectivo

Solución 2:

Acceder al financiamiento en el sistema financiero

Actividades a realizar:

- ❖ Reunión de gerencia para decidir el acceso al financiamiento
- ❖ Entablar comunicación e información necesaria con las entidades bancarias disponibles
- ❖ Definir bien el destino del préstamo a solicitar
- ❖ Establecer y definir el monto a solicitar
- ❖ Investigar y comparar las condiciones, requisitos y tasas de intereses que ofrecen los diferentes bancos
- ❖ Elegir el banco a financiarse
- ❖ Preparar y presentar la documentación financiera que requiere la institución elegida
- ❖ Aprobación del crédito para la empresa

Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro Parcial	Responsables	Justificación
Reunión de gerencia para decidir el acceso al financiamiento	02/01/2020	2	04/01/2020	Elegir el financiamiento bancario	El investigador junto con el gerente financiero	Poder concretar el acceso al financiamiento como medida de aumento de efectivo
Entablar comunicación e información necesaria con las entidades bancarias disponibles	05/01/2020	15	20/01/2020	Recolectar información necesaria para elegir el tipo de banco conveniente	Administrador	Para obtener información y contacto con los bancos
Definir bien el destino del préstamo a solicitar	21/01/2020	1	22/01/2020	Establecer el presupuesto a emplearse	Gerencia	Hacer buen uso del préstamo
Establecer y definir el monto a solicitar	23/01/2020	1	24/01/2020	Tener un equilibrio del monto a solicitar que pueda ser reembolsable	Gerencia	De manera que permita cubrir las obligaciones por pagar y emplearlo en otras actividades

Investigar y comparar las condiciones, requisitos y tasas de intereses que ofrecen los diferentes bancos	25/01/2020	5	30/01/2020	Comparar opciones de tasas de interés a menor costo	Administrador	Comparar alternativas de crédito accesibles y convenientes
Elegir el banco a financiarse	31/01/2020	1	01/02/2020	Elegir la entidad financiera que nos dará el préstamo	Gerencia	Entidad financiera que otorgue mayor ventaja en relación a las otras
Preparar y presentar la documentación que requiere la institución elegida	02/02/2020	5	07/02/2020	Presentar información a la entidad bancaria	Contador y administrador	Para aprobación del préstamo
Aprobación del crédito para la empresa	08/02/2020	20	28/02/2020	Acceso al crédito	Institución bancaria elegida	Permitir subsanar obligaciones pendientes y emplearlo en otras cosas

Cuadro 3. Plan de actividades del objetivo 2

Indicadores:

Los indicadores que medirán el objetivo 2 serán los ratios de endeudamiento

Endeudamiento Total	Endeudamiento a corto Plazo	Producto
<u>Total Pasivo</u>	<u>Total Pasivo Corriente</u>	Acceder al préstamo bancario que permita cubrir las obligaciones que se tiene
Total Patrimonio	Total Patrimonio	

Cuadro 4 .Indicadores del objetivo 2

Presupuesto del objetivo 2:

Presupuesto para el objetivo 2: Optar por el financiamiento en el sistema financiero para incrementar el efectivo				
Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Utiles de escritorio			30
2	Gerente Financiero			2,000
3	Contador			1,500
4	Administrador			1,200
5	Llamadas telefonicas			20
6	pasajes			30
7				0
8				0
9				0
			Total	S/4,780.00

Figura 24.Presupuesto del objetivo 2

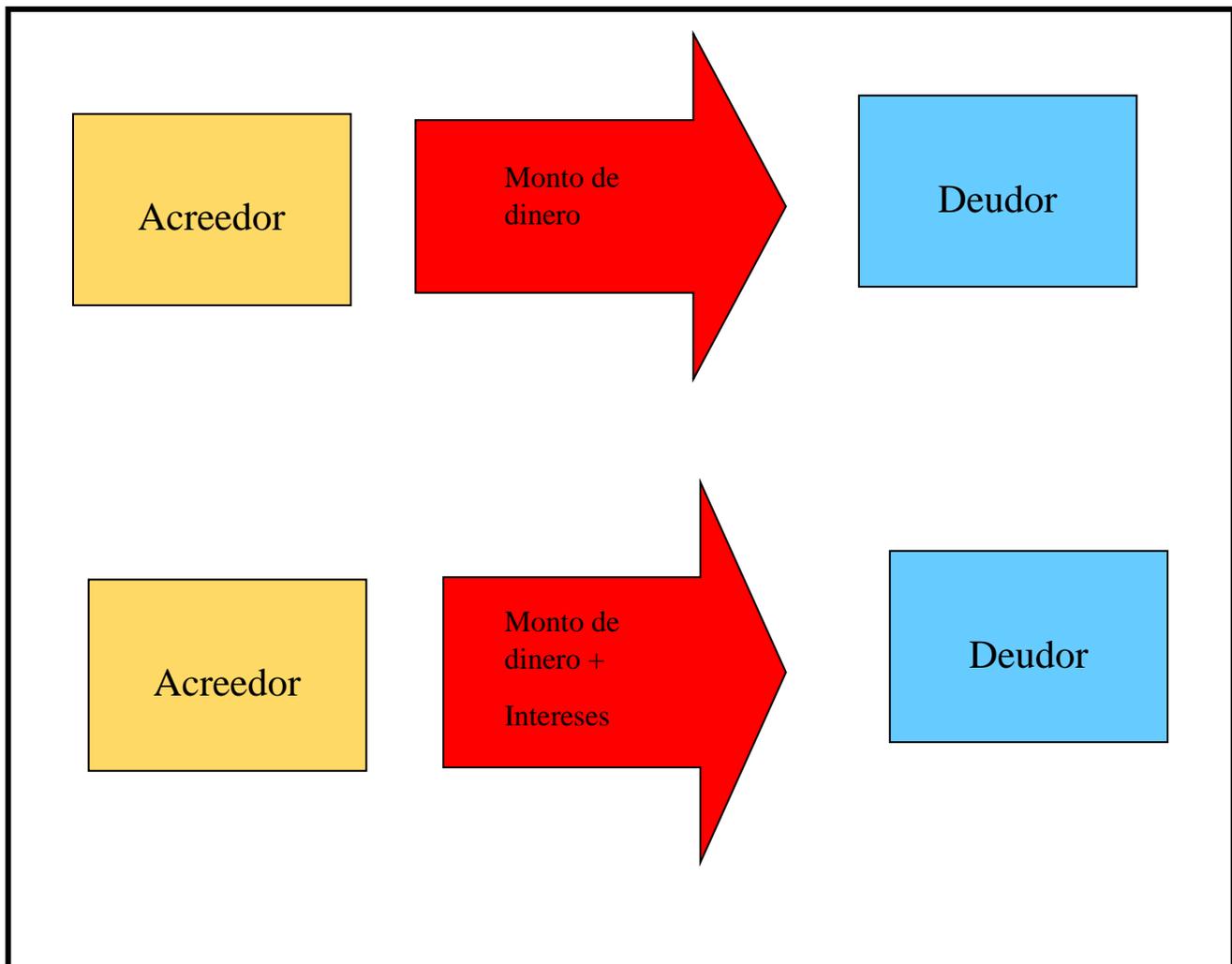


Figura 25. *Proceso del Préstamo financiero*

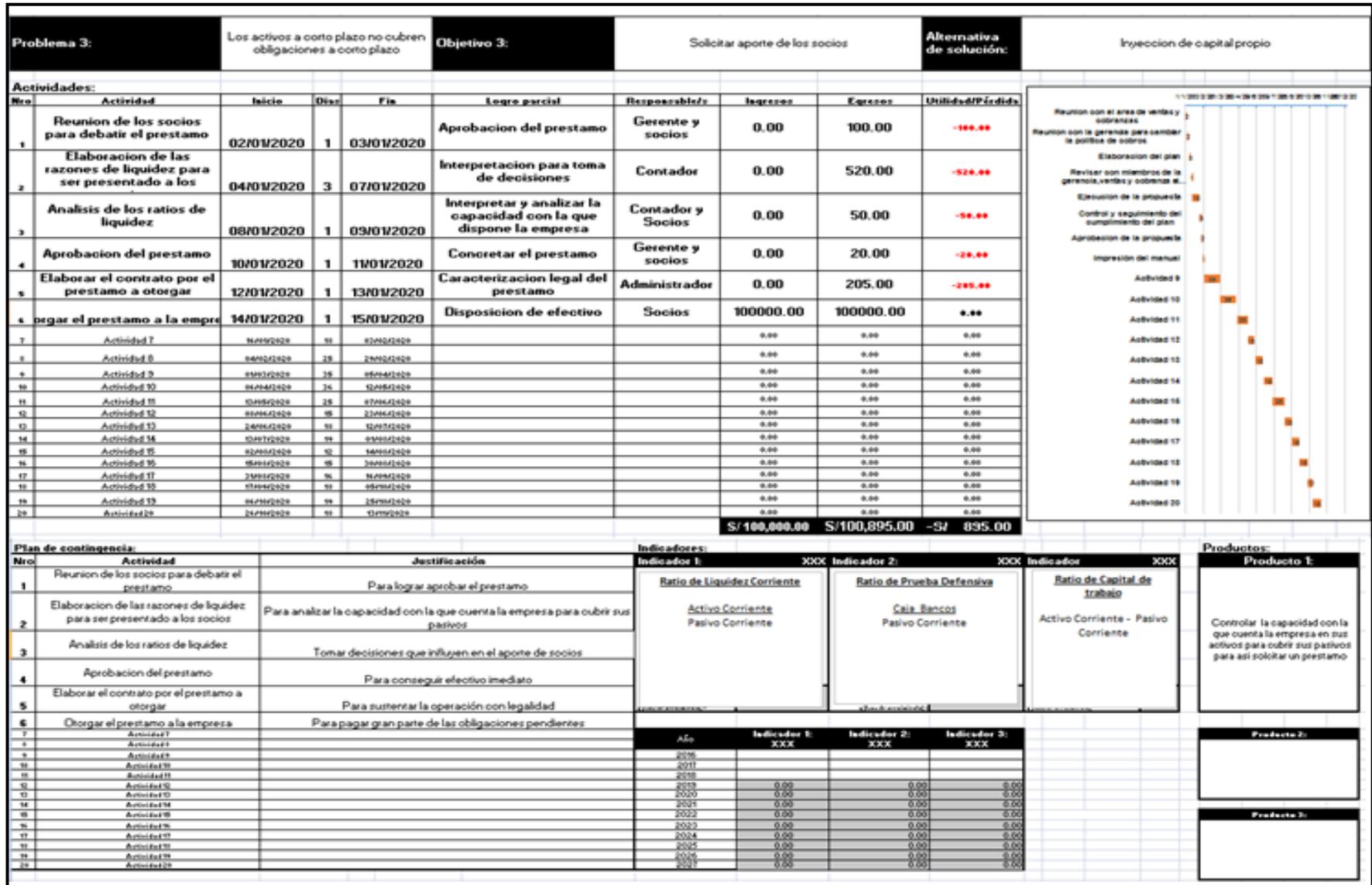


Figura 26 .Matriz Propuesta del objetivo 3

Problema 3:

Los activos a corto plazo no cubren obligaciones a corto plazo

Objetivo 3

Solicitar aporte de los socios

Solución 3:

Inyección de Capital Propio

Actividades a realizar:

- ❖ Reunión de los socios para debatir el préstamo
- ❖ Elaboración de los razones financieras para ser presentados a los socios
- ❖ Análisis de las razones financieras
- ❖ Aprobación del préstamo
- ❖ Elaborar el contrato por el préstamo a otorgar
- ❖ Otorgamiento del préstamo a la empresa

Indicadores:

Los indicadores que medirán el objetivo 3 serán los ratios de liquidez

Ratio de Liquidez Corriente	Ratio de Capital de trabajo	Ratio de prueba defensiva	Producto
$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Corriente}}$	$\frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Controlar la capacidad con la que cuenta la empresa en sus activos para cubrir sus pasivos para así solicitar un préstamo

Cuadro 5.Indiadores del objetivo 3

Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro Parcial	Responsables	Justificación
Reunión de los socios para debatir el préstamo	02/01/2020	1	03/01/2020	Aprobación del préstamo	Gerente y socios	Para lograr aprobar el préstamo
Elaboración de las razones financieras para ser presentados a los socios	04/01/2020	3	07/01/2020	Interpretación para toma de decisiones	Contador	Para analizar la capacidad con la que cuenta la empresa para cubrir sus pasivos
Análisis de las razones financieras	08/01/2020	1	09/01/2020	Interpretar y analizar la capacidad con la que dispone la empresa	Contador y socios	Tomar decisiones que influyen en el aporte de socios
Aprobación del préstamo	10/01/2020	1	11/01/2020	Concretar el préstamo	Gerente y socios	Para conseguir efectivo inmediato
Elaborar el contrato por el préstamo a otorgar	12/01/2020	1	13/01/2020	Caracterización legal del préstamo	Administrador	Para sustentar la operación con legalidad
Otorgar el préstamo a la empresa	14/01/2020	1	15/01/2020	Disposición de efectivo	Socios	Para pagar gran parte de las obligaciones pendientes

Cuadro 6. Plan de actividades del objetivo 3

Presupuesto del objetivo 3:

Presupuesto para el objetivo 3: Solicitar aporte de los socios				
Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Suministros de escritorio			30
2	Gerente Financiero			2,000
3	Contador			1,000
4	Administrador			1,000
5	Aperitivos para la reunion			20
6	Energia electrica			20
7				0
8				0
			Total	S/4,070.00

Figura 27.Presupuesto del objetivo 3

4.4 Discusión

La presente investigación denominada “Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019”, en la cual mediante un previo diagnóstico de la situación económica financiera que atraviesa la empresa se logró identificar que posee serios problemas de liquidez , ya que no cuenta con suficiente respaldo en sus activos para hacer frente a sus diversos compromisos, y donde la principal causa es la mala gestión implementada en cobranzas, otorgando demasiado plazo a los créditos otorgados. Por ello la presente propuesta trata de enfocarse en la causa del problema que son las cuentas por cobrar, para reestructurar el sistema de política y cobranzas que actualmente manejan los funcionarios y no está dando resultados favorables.

Según el análisis de los ratios financieros conjuntamente con las respuestas de los entrevistados se determinó que la empresa ha ido disminuyendo su liquidez durante los tres últimos años, así mismo cuenta con un nivel de endeudamiento muy alto y la rotación de sus cuentas por cobrar es mínima en el año lo que genera a su vez que no se cumple con las obligaciones que se tiene al personal, socios, proveedores, etc.

Mediante el análisis realizado a los ratios de gestión fue determinante para poder identificar la causal al problema de liquidez que atraviesa la empresa, encontrándose así que la rotación de cobros para el año 2016 fue de 4 veces lo que indica que en ese año solo se cobraron en 4 oportunidades, para el 2017 la rotación disminuyo en 2 veces y para el 2018 siguió disminuyendo considerablemente ya que el cobro se realizaba 1 vez al año. Por todo ello se consideró plantear soluciones que vayan enfocadas a este causal del problema, por lo que se plantea mejorar la gestión en el área de cobranzas que permita reestructurar todos los lineamientos desde el tiempo de cobro hasta los requisitos para otorgar crédito a los clientes.

Con respecto a la propuesta planteada ello tiene concordancia con lo planteado por Arroba y Solís (2017) en el artículo científico “Cuentas por cobrar y sus incidencia en la liquidez en la empresa Comercializadora el Baraton Baratonsa” ya que concluyeron que la ausencia de la implementación de políticas de créditos y cobranzas influía directamente en la liquidez de la empresa por lo que se debe implementar lineamientos de mejora en esa área, por ello la empresa al presentar un plazo de cobro amplio se propone mejorar la gestión para reestructurar los lineamientos y plazos que .actualmente se vienen otorgando.

Así mismo Ramírez (2016) en su investigación titulada “Modelo de Créditos-Cobranza y Gestión Financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de Los Ríos” llegó a la conclusión de que la empresa no cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranzas y esto le trae falencias en el área de cobros y de esta manera no se dispone de efectivo inmediato para el cumplimiento de obligaciones por lo que es necesario contar implementar un modelo de lineamientos de cobranza, esto tiene coincidencia con la solución que se desea implantar y reestructurar en la gestión de la empresa de servicios donde la causal son las cuentas por cobrar .

Monge (2018) en sus tesis titulada “Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018” concluyo que en la empresa investigada no se efectúa una adecuada gestión en el área de cobranzas lo que ocasiona retraso en la disposición de efectivo y ello trae consigo que se recurra al financiamiento .Es por ello que mediante la propuesta se trata de enfocarse en reestructurar y mejora la gestión ya que de ellos depende que se acaten lineamientos que permitan mejorar el sistema de cobros y así agilizar entrada en efectivo para cumplir con las obligaciones que se tiene.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

- Primera:** Referente al problema planteado se concluye que si existe serios problemas de liquidez que atraviesa la empresa, ya que como lo muestran los resultados encontrados en los ratios de liquidez, se observa que la capacidad de la empresa con sus activos para satisfacer compromisos, ha ido decreciéndose progresivamente, es preciso indicar que, analizando el ratio de capital de trabajo podemos concluir que la empresa no cuenta con la capacidad suficiente para seguir operando una vez cumplida sus obligaciones. Respecto al ratio de prueba defensiva podemos concluir que el efectivo disponible con el que cuenta para afrontar sus ventas diarias ha ido disminuyendo.
- Segunda:** Realizando el análisis a los ratios de gestión específicamente a la rotación de cuentas por cobrar podemos mencionar que la empresa realiza un inadecuado cobro a sus clientes ya que según los resultados la empresa realiza el cobro de 4 a 2 veces al año aproximadamente, lo que significa que existe un mala gestión de cobranzas e inadecuado establecimiento de los plazos de cobros a los clientes.
- Tercera:** Respecto a la cuentas por pagar, podemos señalar que la entidad de servicios realizo el pago a sus acreedores de 2 a 1 vez al año, ello quiere decir que cuenta con deudas acumuladas pendientes de cancelación y tienen largo tiempo atrasadas, esto se da con las obligaciones que tiene con sus proveedores ,trabajadores, administración tributaria y socios.
- Cuarta:** Podemos indicar a su vez que los funcionarios y dueños no deciden optar por el financiamiento en el sistema financiero y/o de capitales por decisión propia y por llegar a pensar que les podría generar gastos mayores con los intereses que otorgan los bancos, ya que de acceder al financiamiento le serviría de mucha ayuda para cancelar parte de sus deudas acumuladas que tiene así como para realizar otras inversiones y proyecciones a futuro.

5.2 Sugerencias

- Primera:** Luego de haber realizado un diagnóstico del escenario en el que se encuentra la compañía, evaluamos que padece serios problemas de liquidez , y que este problema se ha ido ampliando en los últimos años, por ende la empresa no cuenta con la capacidad suficiente en sus activos corrientes para respaldar a sus compromisos contraídos. Por ello se considera necesario mejorar la gestión, políticas y procedimientos ya establecidas por los funcionarios con la intención de implementar un nuevo método y sistema que permita mejorar la solvencia de la entidad y buscar maneras de conseguir dinero para afrontar los diferentes compromisos y necesidades que se presente y que le permita proyectarse y seguir operando.
- Segunda:** Para lograr mejorar la gestión de cobros es necesario un previo acuerdo y reunión de los dueños y funcionarios de la entidad de servicios, para optar por cambiar esa política de créditos y cobranzas con la que cuentan, lo que incluirá descuentos a los clientes que paguen tempranamente, capacitación al personal de créditos y cobranzas para que pueda llevar un control y seguimiento exhaustivo a los clientes a quienes se les piensa otorgar crédito.
- Tercera:** También se sugiere como medida de solución la inyección del capital propio, es decir, el incremento del capital propio por parte de los accionistas o socios previo acuerdo, esto como una manera más rápida y más accesible de conseguir fondos inmediatos con los propios allegados a la empresa.
- Cuarta:** Como otra medida de solución al problema se recomienda a la empresa optar por el financiamiento en el sistema financiero y/o de capitales, que ayude en gran medida a la empresa al permitirle disponer de fondos dinerarios en grandes proporciones que permitan cumplir y contrarrestar gran parte de las deudas que se tiene, inclusive permita hacer alguna otra inversión o proyección futura.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS

Aching, C. & Aching, J. (2006). *Guía Rápida Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: Prociencia y Cultura

Andrade, P. (2012). Interprete los ratios de liquidez. *Contadores Y Empresas*, 1(190), 59-61. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/604387/Artículo%20%20Setiembre%202012%20Ratios%20de%20Liquidez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arroba S. & Solis C. (2017) .Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(3) ,2-8 .Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Avelino ,M (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía.Ltda*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Laica Vicente Rocafuente de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>

Bondone, C. (2006). *Teoría de la Relatividad Económica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Distal.

Boscán, M. Romero, J. & Sandrea, M. (2007). Fuentes de financiamiento utilizadas por las empresas productoras de derivados lácteos del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 13 (1), 134-146. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28013110.pdf>

Boscán, M. Sandra, M. (2009). Estrategias de financiamiento para el desarrollo endógeno del sector Confección zuliano. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 11 (3), 402-417. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99312516008.pdf>

Carrillo, G. (2015). *La Gestión Financiera y la Liquidez de la Empresa Azulejos Palileo*. Tesis previa a la obtención del grado académico de ingeniería en contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Celiz, J. (2016). Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 4(2). Recuperado desde <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/762/663>

Clauso, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*, 3 (1) ,11-19. Recuperado de [file:///C:/Users/analyrocio/Downloads/12586-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12666-1-10-20110601%20\(2\).PDF](file:///C:/Users/analyrocio/Downloads/12586-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12666-1-10-20110601%20(2).PDF)

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

Empresas peruanas mejoran su riesgo de liquidez que aún es alto. (4 de mayo del 2017). *El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/empresas-peruanas-mejoran-riesgo-liquidez-alto-418475>

Escobar, K. (2016). *Análisis del método factoring como herramienta de reducción de riesgo para la recuperación de efectivo proveniente de cuentas por cobrar en Doc, S.A. periodo*

2012– 2013 .Tesis para optar el grado de máster en finanzas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Estrada, D.(2017). *Planeamiento Financiero para Mejorarla Situación Financiera de la Empresa Kimberly Motors E.I.R.L. en Ica, 2017*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Norbert Wiener, Perú.

Fidias, G. (2006).*El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 5ta Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme

Flores, J. (2011). *Flujo de Caja*. Lima, Peru: Instituto Pacifico SAC.

Golpe, A. (2009). Costos Financieros. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*, 1(1),147-164.Recuperado <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/3>

Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio.

Guajardo & Andrade de Guajardo. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: McGRAW-HILL.

Hernández, F. (2011). Liquidez, interés y capital. *Boletín Económico De ICE*, 1(1) ,53-61.

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Científica*, 9(1) ,38-51.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación científica*. México: Mc Graw – Hill.

Higuerey, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*. Tesis para optar el grado académico de licenciado en economía y finanzas. Universidad De Los Andes, Venezuela. Recuperado de http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas_1_pdf/tema5.pdf

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Ediciones Sypal. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3raed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf>.

Levy, L. (2005). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Ediciones fiscales.

Martínez, E. (2011). *El crédito comercial y la cobranza*. Recuperado de <http://roa.uveg.edu.mx/archivos/lic/196/Elcreditocomercialylacobranza.pdf>

Monge, C (2018). *Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa insumos Químicos Alfa SAC, 2018*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2489/TESIS%20Monge%20Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parodi, C. (2 de mayo del 2017). Demasiada liquidez en la economía mundial. *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/opinion/carlos-parodi-liquidez-economia-mundial-74757-noticia/>

Pérez, J. & Veiga, C. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

Pezo, M. (2018). *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Norbert Wiener, Perú.

Plasencia, M (2014). *Aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa Transportes Codigen S.A.C. Trujillo 2013*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6483/Plasencia%20Franco%2C%20M%20Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, V. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar provincia de los Ríos*. Tesis de Grado previa a la obtención Previa a la Obtención del título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas. Santo Domingo: Universidad Autónoma de los Andes. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Van Horne, J. James, C. & Wachowicz J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

Westerlfield, R. (2012). *Finanzas Corporativas*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.

Wong, D. (1996). *Finanzas en el Perú: un enfoque de Liquidez, Rentabilidad y Riesgo*. Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/67/AE16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata, O. (2005). *La aventura del pensamiento crítico: Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. México: Pax México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1:				
			Sub categorías	Indicadores	Item	Escala	Nivel
¿Cómo optimizar la liquidez en una entidad de servicios, Lima 2019?	Proponer estrategias para optimizar la liquidez de una entidad de servicios, Lima 2019	Las estrategias optimizaran la liquidez en una entidad de servicios, Lima 2019	Ratio de Liquidez Corriente	Liquidez corriente = $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$			
			Ratio Capital de trabajo	Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente			
			Ratio de Prueba Defensiva	Prueba defensiva = $\frac{\text{Caja bancos} + \text{Valores negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$			
Problemas específicos	Objetivos específicos		Categoría 2:				
¿Cómo se encuentra la liquidez en una entidad de servicios, Lima 2019?	Determinar la liquidez en una entidad de servicios, Lima 2019.		Sub categorías emergentes	Indicadores	Item	Escala	Nivel
			Política de créditos y cobranzas	1.			
Financiamiento	2.						
	3.						
4.							
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en la falta de liquidez de	Manifestar las causas de mayor incidencia en la liquidez de una						

una entidad de servicios, Lima 2019?	entidad de servicios, Lima 2019.						
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos			Procedimiento y análisis de datos		
<p>Sintagma: Holístico</p> <p>Tipo: Proyectiva</p> <p>Nivel: Comprensivo</p> <p>Método: Deductivo e Inductivo</p>	<p>Población: La población estará conformada por las tres personas expertas conocedoras del tema y de la entidad como son: dos contadores y un administrador, a los cuales se le efectuara una entrevista sobre el contexto económico financiero de la entidad.</p> <p>Muestra: Se tomará como muestra cuantitativa a los documentos contables (estados financieros de tres periodos) y con respecto a la muestra cualitativa se tendrá a tres personas del área de contabilidad y administración de la entidad de servicios a quienes se les hará una entrevista sobre el problema de estudio.</p> <p>Unidad informante: Se tendrá como unidades informantes cualitativas los tres entrevistados que son expertos y conocedores del problema; en cualitativa se encuentran los documentos contables que serán los estados financieros de 2 o más años consecutivos.</p>	<p>Técnicas: Se utilizará como técnica cuantitativa: la ficha de registro documental y como técnica cualitativa: la entrevista a 3 conocedores del problema a investigar.</p> <p>Instrumentos: se utilizará como instrumento cuantitativo: el registro documentario que comprende los documentos contables (estados financieros) y como instrumento cualitativo: la guía de entrevista a tres expertos (2 contadores y un administrador de la empresa de servicios).</p>			<p>Procedimiento: En primer lugar, se seleccionó a la empresa de servicios porque es la entidad donde se trabaja y por ende se tiene acceso a la información como los estados financieros.</p> <p>La aplicación de esta investigación y recolección de datos se espera realizarlo en el lapso aproximado de un mes donde se espera tener contacto con los contadores y el administrador y/o dueño de la empresa quienes nos brindarán la documentación necesaria (estados financieros) para que sean analizados.</p> <p>Análisis de datos: La información se procesará mediante un programa estadístico y mediante porcentajes y frecuencias nos permitirá mostrar la situación financiera en la que se encuentra la empresa para así formular una propuesta viable</p>		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta



INTRODUCCION:

El Presente manual de procedimientos de gestión de cobranza ha sido elaborado con el propósito de brindar información en forma clara y precisa sobre los procesos internos en el área de cobranzas que incluye la facturación, tiempo de cobro oportuno, control y seguimiento de las cuentas a clientes y estrategias de cobro para una mayor recaudación y disposición de efectivo.

1. Objetivo

Regular los procedimientos a seguir en gestión de cobranza que permita recuperar y agilizar la disposición de efectivo proveniente de las deudas que se tiene con clientes necesaria para el cumplimiento de obligaciones y otras actividades propias del negocio.

2. Alcance

El alcance de la presente guía que abarca los lineamientos de la gestión en cobranzas es de aplicación únicamente para el personal de todas las áreas de la empresa de servicios de Ingeniería específicamente para el área de ventas y cobranzas.

3. Responsables

- ❖ Gerencia
- ❖ Área de Créditos y Cobranzas
- ❖ Área de ventas

3.1 Responsabilidad de Gerencia

- ❖ Revisión de los lineamiento de cobranza planteados
- ❖ Aprobar del manual
- ❖ Seguimiento de los procesos
- ❖ Proponer sugerencias o correcciones enfocadas al plan

3.2 Responsabilidad del Área de Créditos y Cobranzas

- ❖ Evaluación y otorgamiento de los créditos

- ❖ Control de cobros
- ❖ Control de pagos
- ❖ Establecer las fechas de cobro
- ❖ Establecer las fechas de pago
- ❖ Coordinación con el área de ventas

3.3 Responsabilidad del Área de ventas

- ❖ Atención al cliente
- ❖ Promoción
- ❖ Captación de clientes

4. Procedimientos para la lograr una adecuada cobranza

4.1 Evaluación al cliente al que se pretende otorgar el crédito.

4.2 Sectorizarlo en tres segmentos: A,B,C

4.2.1 Clientes A: Clientes continuos que pagan a tiempo

4.2.2 Clientes B: Clientes continuos que demoran en pagar

4.2.3 Clientes C: Nuevos clientes

Segmentación de Clientes

Segmentación de clientes	
Clientes A	Clientes continuos que pagan a tiempo
Clientes B	Clientes continuos que demoran en pagar
Clientes C	Nuevos clientes

Fuente Elaboración propia

4.3 Establecer y dar a conocer al cliente el cronograma de las fechas de cancelación y el tiempo para que puedan pagar sus deudas.

Cronograma a implementar

CRONOGRAMA A IMPLEMENTAR			
POLITICAS ACTUALES		POLITICAS A IMPLEMENTAR	
A 30 días	0	Cobranza inmediata	40%
A 45 días	0	A 30 días	30%
A 60 días	0	A 45 días	25%
A 90 días	0	A 60 días	5%
A 180 días	90%	A 90 días	0
A 240 días	10%	A 180 días	0
	100%		100%

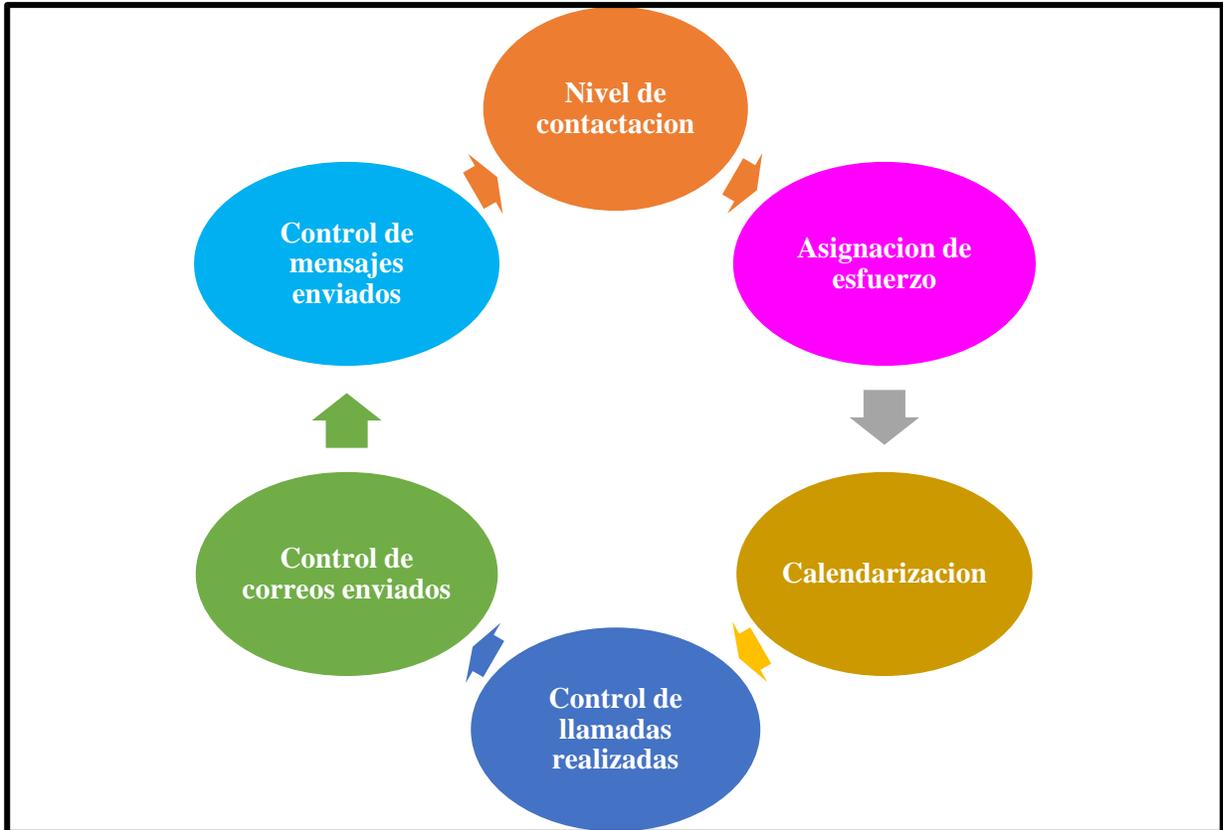
Fuente: Elaboración propia

4.4 Ejecución del otorgamiento de crédito

4.5 Campaña de cobranza

- 4.5.1** Nivel de contactación
- 4.5.2** Asignación de esfuerzo
- 4.5.3** Calendarización
- 4.5.4** Control de llamadas realizadas
- 4.5.5** Control de correos enviados
- 4.5.6** Control de mensajes enviados

Campana de Cobranzas



Fuente: Elaboración propia

4.6 Esperar respuesta del cliente

4.7 Llevar el reporte de las deudas canceladas y pendientes

4.8 Iniciar proceso Judicial si la situación lo amerita

Anexo 3: Artículo de investigación

**Universidad
Norbert Wiener**

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

**Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una
empresa de servicios, Lima 2019**

Para optar el título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Churampi Pardo, Ana Celis

Aracelychp2015@gmail.com

Mg.Econ.Sergio Daniel Velásquez Velásquez

Asesor temático

Mg.Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor metodólogo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

I. Introducción

Si bien la economía en el Perú es estable y ello está ayudando a precipitar la liquidez, es significativo precisar que una de las falencias de las empresas que la conllevan a padecer de este problema de escasez de liquidez, que a su vez suscita otros problemas superiores como la falta de pago a los trabajadores, al sistema financiero, a proveedores, accionistas; se debe a que no prestan importancia al departamento financiero y/o de gestión a pesar de que les es útil saber cómo anda su liquidez indispensable para hacer frente obligaciones con terceros y que permita a la empresa tener una proyección de actividades óptima logrando generar rentabilidad y estabilidad de efectivo

De allí es que juega un papel importante el área financiero y gestora que buscan implementar métodos o estrategias financieras para un adecuado uso de recursos y ejecución de actividades que permitan entre ellas acelerar el cobro de lo invertido en la organización logrando contar con fondos a disposición.

La presente investigación tiene como objetivo: Proponer estrategias para

optimizar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019

Así mismo se espera conceptualizar categoría liquidez y sus correspondientes sub categorías.

Teoría de la Administración Financiera

La función de la administración financiera radica en que se encarga de establecer fuentes efectivas de captación de dinero, adecuadas maniobras de utilización de activos que generen ingresos derivados de su actividad y solvencia para afrontar obligaciones con terceros.(Van, James, & Wachowicz, 2002).

Teoría de la planificación estratégica

Esta teoría hace referencia a la necesidad de manejar estrategias financieras que influirán en la ejecución de los procesos a nivel interno y externo de la organización consiguiendo cumplir con la meta. Estas estrategias comprenderán metas a corto y largo plazo según los problemas suscitados en la organización (Terry,2012).

Teoría de la Organización Clásica

La teoría de Organización Clásica hace referencia a la delegación de tareas y funciones que permitan lograr una óptima gestión en los procesos de la entidad, lo que significa que cada sujeto pueda desempeñar adecuadamente su función en el área de su especialidad orientado al logro de objetivos de la organización.(Fayol,2011).

Ratio de Liquidez Corriente

Este ratio se logra al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, el activo corriente comprende principalmente la cuenta 10 efectivo y equivalente de efectivo, cuenta 12 cuentas por cobrar y cuenta 20 existencias. Este indicador es primordial ya que es el principal reflejo de liquidez, refleja la relación de deudas de corto plazo que son satisfechas con cuentas del activo (Aching, 2006).

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratio Capital de trabajo

El capital de trabajo refleja lo que le sobra a la entidad después de haber cumplido con sus deberes inmediatos, por ende es la diferencia de los activos corrientes menos los pasivos corrientes (Aching, 2006).

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Ratio de Prueba Defensiva

Indica la facultad que tiene la empresa para funcionar con sus activos más líquidos, sin requerir a sus ventas (Aching, 2006).

$$\text{Ratio de prueba defensiva} = \frac{\text{Caja bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

II. Método

El sintagma holístico hace referencia a que se vea la investigación con enfoques globalizados, es decir que las propuestas y proyectos estén entrelazadas de manera que engloben un problema suscitado por las empresas a nivel internacional y que busque ser útil en la sociedad brindando posibles soluciones con proyectos novedosos y viables de mejora al problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

Enfoque

El enfoque mixto es una combinación de dos enfoques cualitativos y cuantitativos que implican una mejor recolección de datos, es decir una búsqueda más sólida empleando ambos enfoques para su posterior análisis e interpretación (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

Tipo

El tipo de investigación es proyectiva que tiene la finalidad de elaborar en el futuro planes o estrategias en base al hallazgo y problemas encontrados que permitan mejorar o disminuir estos problemas y para ello utilizara una serie de procedimientos rigurosos (Hurtado, 2000).

Nivel

El nivel de investigación es comprensivo es aquel nivel en el cual el investigador no solo percibe sucesos, sino que entra en contacto con el problema mediante diferentes métodos que le permiten hacer comprender más la realidad a investigar de las cuales puede brindar propuestas (Hurtado, 2000).

Método

El método deductivo es una técnica que va desde lo general hasta lo particular y el método inductivo viceversa, con ello permite validar o no las hipótesis formuladas (Gómez, 2012).

Población

La población viene a ser un conglomerado conformado por elementos inmiscuidos con la investigación del cual se espera obtener información necesaria para hacer viable el plan (Arnau, 2000). Para el presente estudio la población estará conformada por los estados financieros específicamente por el estado de situación financiera.

Muestra

En la presente investigación con la finalidad de analizar la liquidez se tomará como muestra cuantitativa los documentos contables (estados financieros de tres periodos) y con respecto a la muestra cualitativa se obtendrá de realizar la entrevista a las tres personas del área de contabilidad y administración de la entidad de servicios. (Hurtado, 2000).

Técnica

Comprende los medios necesarios que faciliten la información y así hacer posible este estudio y llegar a una conclusión donde se dé respuesta a la hipótesis planteada y propuesta realizable

En esta investigación se utilizará como técnica cuantitativa: la ficha de registro documental y como técnica cualitativa: la entrevista a 3 conocedores del problema a investigar. (Hurtado, 2000).

Instrumento

El instrumento es la herramienta que manipulara el investigador con la finalidad de recolectar información para el estudio del cual se obtendrá resultados que representen la situación en la que se encuentra la organización .Para esta investigación se utilizará como instrumento cuantitativo: el registro documentario que comprende los documentos contables (estados financieros) y como instrumento cualitativo: la guía de entrevista a tres expertos (2 contadores y un administrador de la empresa de servicios). (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Análisis de datos

Cuando se recolecto información para la investigación como la entrevista y los estados financieros esta se proceso mediante un programa en excel y mediante gráficos con medidas de frecuencia y porcentajes y números nos permitió mostrar la situación financiera en la que se encuentra la empresa para así formular una propuesta viable. En lo cualitativo se utilizó el programa atlas ti 8 que permitió codificar la categoría, sub categorías e indicadores y agrupar las respuestas de la entrevista de esta manera se realizó la triangulación de respuestas para luego obtener grafico de redes por cada sub categoría y de esta manera se logró interpretar los resultados

III. Resultados

Resultados cualitativo

Algunos entrevistados consideran que el ratio de liquidez corriente es el más importante entre todos los ratios de liquidez, ya que permite mostrar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y si puede seguir operando.

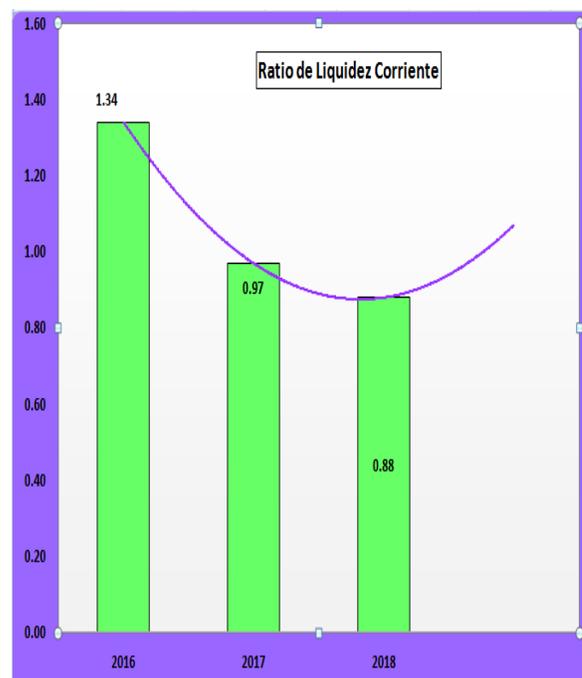
La mayoría de los entrevistados, considera este ratio el más importante dentro de los ratios de liquidez, ya que consideran que refleja lo que la empresa tiene neto para seguir produciendo e invirtiendo, es decir permite saber cuánto es lo que dispone la empresa una vez deducido los pasivos de los activos que le permitirá seguir operando

En cuanto a la política de créditos y cobranzas, la mayoría de los entrevistados considera que uno de los factores que origina el problema de liquidez y que se da especialmente en la empresa en estudio, son el crédito excesivo que se otorga a los clientes, consideran que esto se da con el afán de los dueños y gerentes de la empresa, de lograr captar más clientes y estos créditos sobrepasan los 30 días, siendo de 60 hasta 90 días.

En cuanto al financiamiento, según la opinión de los entrevistados consideran que la empresa necesita y debe optar por una alternativa de financiamiento o instrumento financiero para de una manera tratar de mejorar su liquidez y así poder cumplir las diversas obligaciones que tiene como son con los proveedores,

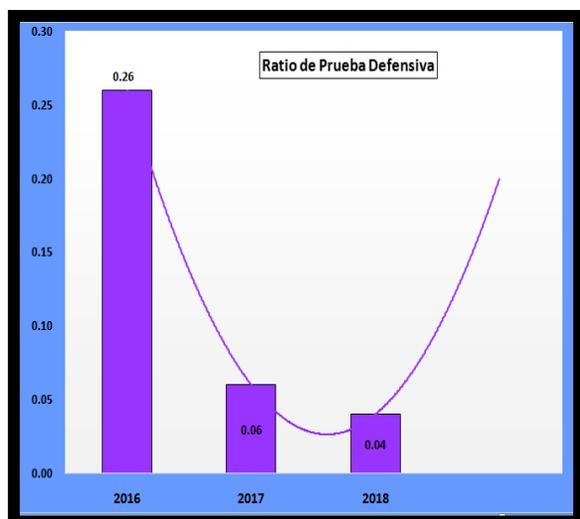
personal, administración tributaria y socios

Resultados cuantitativos



Fuente: Elaboración Propia

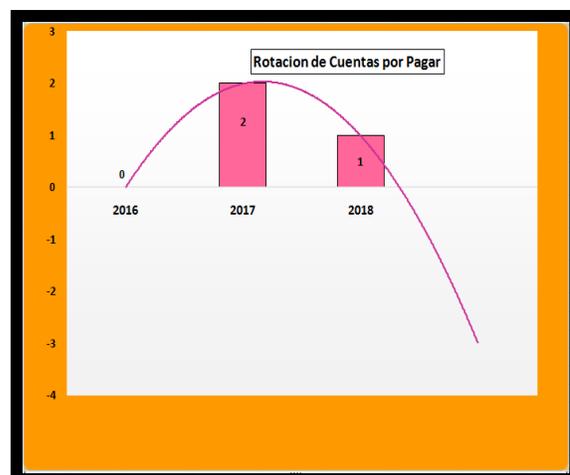
Como podemos observar la liquidez corriente de la empresa, para el año 2016 fue de 1.34 lo cual nos indica que el activo corriente representa 1.34 veces al pasivo, es decir que por cada sol de deuda a corto plazo se cuenta con S/. 1.34 para afrontarlo, de igual manera para el año 2017 fue de S/. 0.97 y para el año 2018 fue de 0.88 centavos, lo que indica que año tras año fue reduciendo su capacidad de pago



Fuente: Elaboración Propia

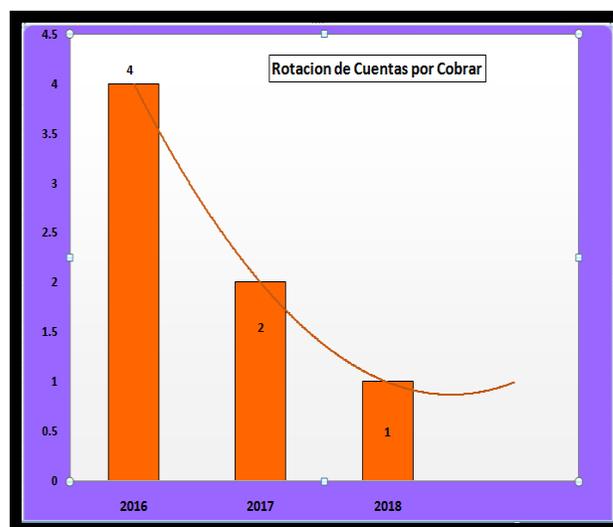
Se analiza que en el año 2016 por cada sol de deuda la empresa dispone en caja 0.26 centavos para cubrir la deuda, en el año 2017 disminuye a 0.06 centavos y en el 2018 siguió disminuyendo a 0.04 centavos, lo que significa que la empresa se encuentra en serios problemas para poder cumplir sus obligaciones a corto plazo sin recurrir a la venta.

Se analiza que en el año 2016 por cada sol de deuda la empresa dispone en caja 0.26 centavos para cubrir la deuda, en el año 2017 disminuye a 0.06 centavos y en el 2018 siguió disminuyendo a 0.04 centavos, lo que significa que la empresa se encuentra en serios problemas para poder cumplir sus obligaciones a corto plazo sin recurrir a la venta.



Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar las cuentas que tienen la empresa por cobrar para el año 2016 rotaron 4 veces al año, para el año 2017 su rotación fue de 2 veces al año y para el año 2018 su rotación fue 1 vez al año lo cual no es saludable para la empresa por lo tanto se tiene que mejorar dichas rotaciones para tener más fluidez de efectivo.



Fuente: Elaboración Propia

Según observamos la empresa en el 2016 no tuvo deudas que pagar al año debido a que no realizó compras, en el año 2017 pago 2 veces en ese año, mientras que en el año 2018 solo 1 vez al año.

IV. Discusión

Según el análisis de los ratios financieros conjuntamente con las respuestas de los entrevistados se determinó que la empresa ha ido disminuyendo su liquidez durante los tres últimos años, así mismo cuenta con un nivel de endeudamiento muy alto y la rotación de sus cuentas por cobrar es mínima en el año lo que genera a su vez que no se cumple con las obligaciones que se tiene al personal, socios, proveedores, etc.

Mediante el análisis realizado a los ratios de gestión fue determinante para poder identificar la causal al problema de liquidez que atraviesa la empresa, encontrándose así que la rotación de cobros para el año 2016 fue de 4 veces lo que indica que en ese año solo se cobraron en 4 oportunidades, para el 2017 la rotación disminuyó en 2 veces y para el 2018 siguió disminuyendo considerablemente ya que el cobro se realizaba 1 vez al año. Por todo ello se

consideró plantear soluciones que vayan enfocadas a este causal del problema, por lo que se plantea mejorar la gestión en el área de cobranzas que permita reestructurar todos los lineamientos desde el tiempo de cobro hasta los requisitos para otorgar crédito a los clientes.

Con respecto a la propuesta planteada ello tiene concordancia con lo planteado por Arroba y Solís (2017) en el artículo científico “Cuentas por cobrar y sus incidencia en la liquidez en la empresa Comercializadora el Baraton Baratonsa” ya que concluyeron que la ausencia de la implementación de políticas de créditos y cobranzas influía directamente en la liquidez de la empresa por lo que se debe implementar lineamientos de mejora en esa área, por ello la empresa al presentar un plazo de cobro amplio se propone mejorar la gestión para reestructurar los lineamientos y plazos que actualmente se vienen otorgando.

Monge (2018) en sus tesis titulada “Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018” concluyó que en la empresa investigada no se efectúa una adecuada gestión en el área de cobranzas

lo que ocasiona retraso en la disposición de efectivo y ello trae consigo que se recurra al financiamiento. Es por ello que mediante la propuesta se trata de enfocarse en reestructurar y mejora la gestión ya que de ellos depende que se acaten lineamientos que permitan mejorar el sistema de cobros y así agilizar entrada en efectivo para cumplir con las obligaciones que se tiene.

Referencias

- Aching C. & Aching J. (2006). *Guía Rápida Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: Prociencia y Cultura
- Flores, J. (2011). *Flujo de Caja*. Lima: Instituto Pacifico SAC.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Científica*, 9(1), 38-51.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. México: Mc Graw – Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*. Caracas Venezuela. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3raed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf>.
- Van Horne, J. James, C. & Wachowicz J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

Anexo 4: Instrumento cuantitativo

Nro.		DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	ANALISIS
1			El estado de situación financiera es un estado	Analisis Horizontal 2016-2017	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efec 2017}}{\text{Efectivo y Equivalente de Efec 2016}} \times 100$ $\frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales 2017}}{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales 2016}} \times 100$ $\frac{\text{Cuentas por Pagar comerciales 2017}}{\text{Cuentas por Pagar comerciales 2016}} \times 100$	41,583 98,727 -57.88% 518,325 395,200 31.16% 576,931 358,535 60.91%	Realizando la interpretación observamos que el efectivo y equivalente de efectivo de la empresa sufrió un decrecimiento en los periodos de 2016-2017 fue de -57.88% respecto a los periodos de 2017-2018 que fue de -13.70%, se concluye que la empresa está teniendo problemas en su liquidez por tal razón se debe aplicar metodos que ayude en el mejoramiento al tomar las decisiones por los encargados.

Estado de Situación Financiera	fundamental. Muestra la situación económica financiera	Análisis Horizontal 2017-2018	<u>Efectivo y Equivalente de Efec 2018</u>		<u>31,716</u>	-23.73%	Se muestra que las cuentas por cobrar de la empresa en los periodos de 2016 al 2017 se incrementaron en un 31.16% y en los periodos de 2017 al 2018 se analiza que se incrementó en un 27.33% lo cual indica que la empresa no realiza sus cobranzas en el tiempo oportuno para hacer frente a sus obligaciones por tal motivo se debe implementar políticas de cobranza no mayor a 30 días para recuperar optimamente el efectivo.	
			Efectivo y Equivalente de Efec 2017	-1*100	41,583			
			<u>Cuentas por Cobrar Comerciales 2018</u>		<u>660,000</u>	27.33%		
			Cuentas por Cobrar Comerciales 2017	-1*100	518,325			
	comprende las cuentas del activo, pasivo y patrimonio. El activo representa los recursos con los que cuenta la	Análisis Vertical 2016	<u>Total Activo Corriente</u>		<u>513,480</u>	71.73%		Se observa que la empresa ha incrementado su activo corriente en relación al activo total, así como en el año 2016 se tuvo una cantidad de 71.73%, en 2017 de 71.06% y en el año 2018 disminuyó a 53.26%, en lo general podemos
			Total Activo		715,844			
			<u>Total Pasivo</u>		<u>383,775</u>	53.61%		
			Total Pasivo y Patrimonio Neto		715,844			
	Análisis Vertical 2017	<u>Total Activo Corriente</u>		<u>671,561</u>	71.06%	El pasivo en relación al total pasivo y patrimonio en los últimos tres periodos se han incrementado en lo cual tenemos que en el año 2016 se tuvo 53.61%, en el 2017 se incremento a 72.93% y para el 2018 disminuyó a 60.51% lo cual se deduce que en gran parte la empresa		
		Total Activo		945,128				
		<u>Total Pasivo</u>		<u>689,238</u>	72.93%			
		Total Pasivo y Patrimonio Neto		945,128				
Análisis Vertical 2018	<u>Total Activo Corriente</u>		<u>729,916</u>	53.26%				
	Total Activo		1,370,416					
	<u>Total Pasivo</u>		<u>829,192</u>	60.51%				
	Total Pasivo y Patrimonio Neto		1,370,416					

<p>la entidad para sumoperatividad, el pasivo las obligaciones por pagar que tiene con terceros y el patrimonio es el capital con el que cuenta la empresa (Rodriguez y Acanda, 2009).</p>	Razón de la Liquidez Corriente	Liquidez General 2016	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{513,480}{383,775}$	1.34	<p>Como podemos observar la liquidez corrientel de la empresa, para el año 2016 fue de 1.34 lo cual nos indica que el activo corriente representa 1.34 veces al pasivo, es decir que por cada sol de deuda a corto plazo se cuenta con S/. 1.34 para afrontarlo, de igual manera para el año 2017 fue de S/. 0.97 y para el año 2018 fue de 0.88 centavos, lo que indica que</p>
		Liquidez General 2017	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{671,561}{689,238}$	0.97	
		Liquidez General 2018	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{729,916}{829,192}$	0.88	
	Razón de Prueba Acida	Pueba Acida 2016	$\frac{\text{Activo Corriente - Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{513,480}{383,775}$	1.34	<p>Se analiza que en el año 2016 por cada sol de deuda la empresa dispone de 1.34 centavos para pagarlo, de igual manera para el año 2017 se obtuvo 0.97 centavos y para el año 2018 se cuenta con 0.88 centavos, como se puede ver hay coincidencia en los resultados con los de la</p>
		Pueba Acida 2017	$\frac{\text{Activo Corriente - Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{671,561}{689,238}$	0.97	
		Pueba Acida 2018	$\frac{\text{Activo Corriente - Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{729,916}{829,192}$	0.88	
	Razón de prueba Defensiva	Prueba Defensiva 2016	$\frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{98,727}{383,775}$	0.26	<p>Se analiza que en el año 2016 por cada sol de deuda la empresa dispone en caja 0.26 centavos para cubrir la deuda , en el año 2017 disminuye a 0.06 centavos y en el 2018 siguio disminuyendo a 0.04 centavos , lo que significa que la empresa se encuentra en serios problemas para poder cumplir sus obligaciones a corto plazo sin recurrir a la venta</p>
		Prueba Defensiva 2017	$\frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{41,583}{689,238}$	0.06	
		Prueba Defensiva 2018	$\frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{31,716}{829,192}$	0.04	

			Razón de Capital de Trabajo	Capital de Trabajo 2016	Activo Corriente - Pasivo Corriente 513,480-383,775	129,705	En el 2016 la empresa cuenta con S/.129,705 en activos que le permite seguir operado una vez deducidos los pasivos, en el 2017 disminuyo a S/. -17,677 y en 2018 siguió disminuyendo considerablemente a S/-100,060 todo ello producto de su escasa liquidez , lo que es muy preocupante para la empresa ya que no tiene fondos suficientes para cubrir sus obligaciones por lo que se le
			Razón de Capital de Trabajo	Capital de Trabajo 2017	Activo Corriente - Pasivo Corriente 671,561 - 689,238	-17,677	
			Razón de Capital de Trabajo	Capital de Trabajo 2018	Activo Corriente - Pasivo Corriente 729,916 - 829,976	-100,060	
2	Estado de Resultado	El estado de resultados muestra los efectos de las operaciones de		Rotacion de Cobros 2016	Ventas al credito <u>641,996</u> Promedio Ctas por cobrar Comerciales 150,860	4	Como podemos observar las cuentas que tienen la empresa por cobrar para el año 2016 rotaron 4 veces al año, para el año 2017 su rotación fue de 2 veces al año y para el año 2018 su rotación fue 1 vez al año lo cual no es saludable para la empresa por lo tanto se tiene que mejorar dichas rotaciones para tener más fluidez de efectivo. En cuanto al plazo que demora en cobrar la empresa , en el año 2016 fue de 97 veces al año, esto quiero decir que cada 97 días la empresa realizaba el cobro a su clientes, en el 2017 aumento a 124 veces y en año 2018 siguió aumentando el plazo, ya que cada 139 días la empresa realizaba el cobro. Esto nos indica que la empresa tiene serios problemas relacionados a sus cobros con los clientes por,
				Rotacion de Cobros 2017	Ventas al credito <u>602,162</u> Promedio de Ctas por cobrar Comerciales 456,762	2	
				Rotacion de Cobros 2018	Ventas al credito <u>753,995</u> Promedio de Ctas por cobrar Comerciales 589,162	1	
				Plazo promedio de Cobranza 2016	Promedio de Cuentas por cobrar x 360 <u>98,290,80</u> Ventas al credito 641,996	153	
				Plazo promedio de Cobranza 2017	Promedio de Cuentas por cobrar x 360 <u>164,434,320</u> Ventas al credito 602,162	273	
				Plazo promedio de Cobranza 2018	Promedio de Cuentas por cobrar x 360 <u>212,098,320</u> Ventas al credito 753,995	281	

su resultado final en un periodo dado. Comprende las cuentas de ingresos y gastos incurridos por la empresa, así como el	Razón de Gestión	Rotación de Pagos 2016	<u>Compras al Credito</u>	<u>0</u>	0	Según observamos la empresa en el 2016 no tuvo deudas que pagar al año debido a que no realizo compras, en el año 2017 pago 2 veces en ese año, mientras que en año 2018 solo 1 vez al año	
			Prom Cuentas por Pag	328,764			
		Rotación de Pagos 2017	<u>Compras al Credito</u>	<u>789,560</u>	2		
			Prom Cuentas por Pag	467,733			
		Rotación de Pagos 2018	<u>Compras al Credito</u>	<u>851,772</u>	1		
			Prom Cuentas por Pag	608,762			
			Plazo promedio de Pago 2016	<u>Promedio de Cuentas por pagar*360</u>	<u>118,355,040</u>	-	En relacion al plazo de pago podemos ver que la empresa paga a sus proveedores cada 213 días en el año 2017 y cada 256 días e año 2018
				Compras al credito	0		
			Plazo promedio de Pagos 2017	<u>Promedio de cuentas por pagar*360</u>	<u>168,383,880</u>	213	
				Compras al credito	789,560		
			Plazo promedio de Pagos 2018	<u>Promedio de cuentas por pagar*360</u>	<u>219,154,320</u>	256	
				Compras al credito	854,772		
	Rotacion de caja y bancos 2016	<u>Efectivo y Equivalente de Efec*360</u>	<u>35,541,720</u>	17.34	En relacion al efectivo con que cuenta la empresa para afrontar sus ventas diarias vemos que para el año 2016 obtuvo S/. 17.34, en el 2017 fue de S/. 9.94 y para 2018 fue de S/. 6.68 en lo que podemos deducir que entre los tres años fue disminuyendo su efectivo, segun se pudo observar los demas ratios, una de las causas de ausencia de liquidez son el innago de las cuentas por cobrar		
		Ventas	1,473,317				
	Rotacion de caja y bancos 2017	<u>Efectivo y Equivalente de Efec*360</u>	<u>14,969,880</u>	9.94			
		Ventas	1,505,404				
	Rotacion de caja y bancos 2018	<u>Efectivo y Equivalente de Efec*360</u>	<u>11,417,760</u>	6.68			
		Ventas	1,707,990				

<p>resultado obtenido derivado del giro del negocio que puede ser utilidad o perdida. (Rodríguez y Acanda, 2009).</p>	<p>Analisis horizontal 2016-2017</p>	<p>Ventas netas 2017 ^{-1 * 100}</p> <p>Ventas netas 2016</p>	<p><u>1,505,404</u></p> <p>1,473,317</p>	<p>2.18%</p>	<p>En relacion a las ventas observamos que hubo un notable incremento del año 2016 al 2017 de 2.18% , mientras que el incremento del año 2017 al 2018 fue mayor con 13.46%</p>
	<p>Analisis horizontal 2017-2018</p>	<p>Ventas netas 2018 ^{-1 * 100}</p> <p>Ventas netas 2017</p>	<p><u>1,707,990</u></p> <p>1,505,404</p>	<p>13.46%</p>	
	<p>Endeudamiento a Corto Plazo 2016</p>	<p>Total Pasivo Corriente</p> <p>Total Patrimonio</p>	<p><u>383,775</u></p> <p>332,069</p>	<p>115.57%</p>	<p>En el 2016 el importe total de las deudas a corto plazo de la empresa supone el 115.57% del capital propio, en el 2017 las deudas a corto, plazo representan el 269.35% del capital propio ,mientras que en el 2018 representaron el 153.21% del capital propio</p>
	<p>Endeudamiento a Corto Plazo 2017</p>	<p>Total Pasivo Corriente</p> <p>Total Patrimonio</p>	<p><u>689,238</u></p> <p>255,890</p>	<p>269.35%</p>	
	<p>Endeudamiento a Corto Plazo 2018</p>	<p>Total Pasivo Corriente</p> <p>Total Patrimonio</p>	<p><u>829,192</u></p> <p>541,224</p>	<p>153.21%</p>	
	<p>Solvencia Patrimonial o Endeudamiento Total 2016</p>	<p>Total Pasivo</p> <p>Total Patrimonio</p>	<p><u>383,775</u></p> <p>332,069</p>	<p>115.57%</p>	
	<p>Solvencia Patrimonial o Endeudamiento Total 2017</p>	<p>Total Pasivo</p> <p>Total Patrimonio</p>	<p><u>689,238</u></p> <p>255,890</p>	<p>269.35%</p>	
	<p>Solvencia Patrimonial o Endeudamiento Total 2018</p>	<p>Total Pasivo</p> <p>Total Patrimonio</p>	<p><u>829,192</u></p> <p>541,224</p>	<p>153.21%</p>	

Anexo 5: Instrumento cualitativo



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador a cargo de la empresa
Nombres y apellidos	Anthony Arpi
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	08/04/2019
Lugar de la entrevista	Estudio contable

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Según su opinión ¿cuál cree que son los factores que inciden en la escasez de la liquidez en la empresa?
2	¿Cree usted que es factible y adecuado que la empresa otorgue créditos a sus clientes en un lapso mucho mayor al que se demora en pagar a sus proveedores? ¿Por qué?
3	¿Cuánto tiempo cree usted que tomaría a la empresa revertir la situación del plazo promedio de días por cobrar para hacerlo más corto que el plazo promedio de días por pagar?
4	¿En su opinión, cuál de los ratios de liquidez cree que es el más importante y decisivo para conocer el estado en que se encuentra la empresa y tomar decisiones?
5	¿En la empresa es necesario el financiamiento de terceros o está en posibilidad de financiarse a través de sus propietarios? ¿Por qué?
6	¿Si tuviera que elegir una alternativa financiera eficaz para incrementar la disposición de efectivo, cual sería y por qué?
7	¿En su opinión, que políticas y estrategias implementaría en el plan anual de la empresa para mejorar la liquidez?

Observaciones

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

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Contable
Nombres y apellidos	Rosa
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	08/04/2019
Lugar de la entrevista	Estudio Contable

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Según su opinión ¿cuál cree que son los factores que inciden en la escasez de la liquidez en la empresa?
2	¿Cree usted que es factible y adecuado que la empresa otorgue créditos a sus clientes en un lapso mucho mayor al que se demora en pagar a sus proveedores? ¿Por qué?
3	¿Cuánto tiempo cree usted que tomaría a la empresa revertir la situación del plazo promedio de días por cobrar para hacerlo más corto que el plazo promedio de días por pagar?
4	¿En su opinión, cuál de los ratios de liquidez cree que es el más importante y decisivo para conocer el estado en que se encuentra la empresa y tomar decisiones?
5	¿En la empresa es necesario el financiamiento de terceros o está en posibilidad de financiarse a través de sus propietarios? ¿Por qué?
6	¿Si tuviera que elegir una alternativa financiera eficaz para incrementar la disposición de efectivo, cual sería y por qué?
7	¿En su opinión, que políticas y estrategias implementaría en el plan anual de la empresa para mejorar la liquidez?

Observaciones

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

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Administrativa
Nombres y apellidos	Darinka Mestanza
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	08/04/2019
Lugar de la entrevista	

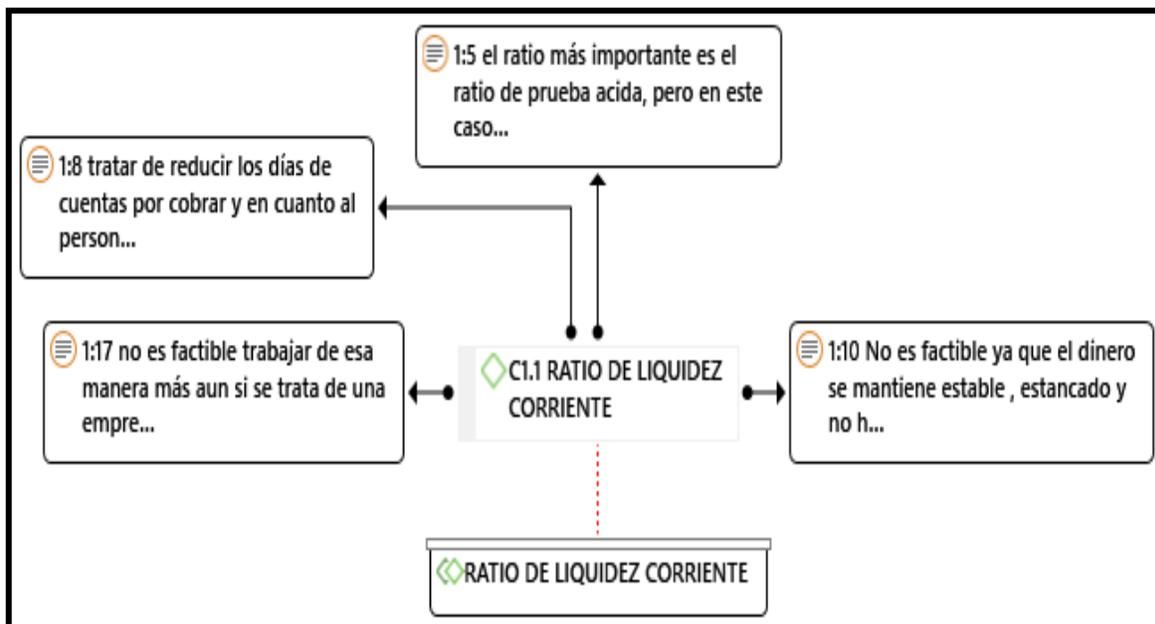
Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Según su opinión ¿cuál cree que son los factores que inciden en la escasez de la liquidez en la empresa?
2	¿Cree usted que es factible y adecuado que la empresa otorgue créditos a sus clientes en un lapso mucho mayor al que se demora en pagar a sus proveedores? ¿Por qué?
3	¿Cuánto tiempo cree usted que tomaría a la empresa revertir la situación del plazo promedio de días por cobrar para hacerlo más corto que el plazo promedio de días por pagar?
4	¿En su opinión, cuál de los ratios de liquidez cree que es el más importante y decisivo para conocer el estado en que se encuentra la empresa y tomar decisiones?
5	¿En la empresa es necesario el financiamiento de terceros o está en posibilidad de financiarse a través de sus propietarios? ¿Por qué?
6	¿Si tuviera que elegir una alternativa financiera eficaz para incrementar la disposición de efectivo, cual sería y por qué?
7	¿En su opinión, que políticas y estrategias implementaría en el plan anual de la empresa para mejorar la liquidez?

Observaciones

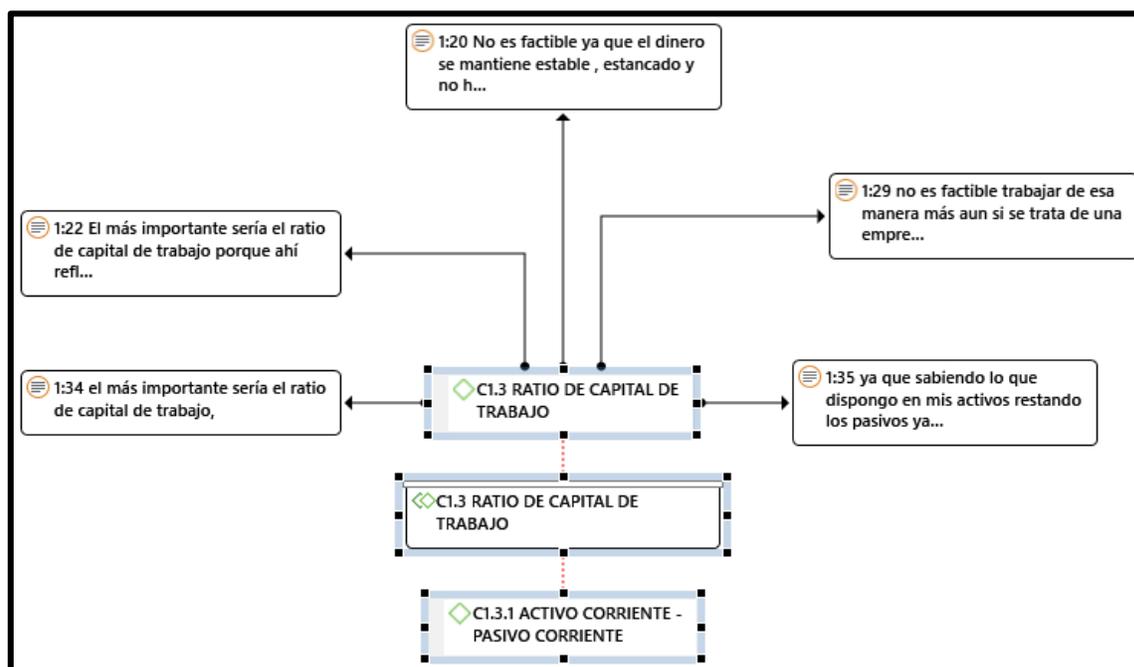
.....
.....
.....

Anexo 6: Base de datos

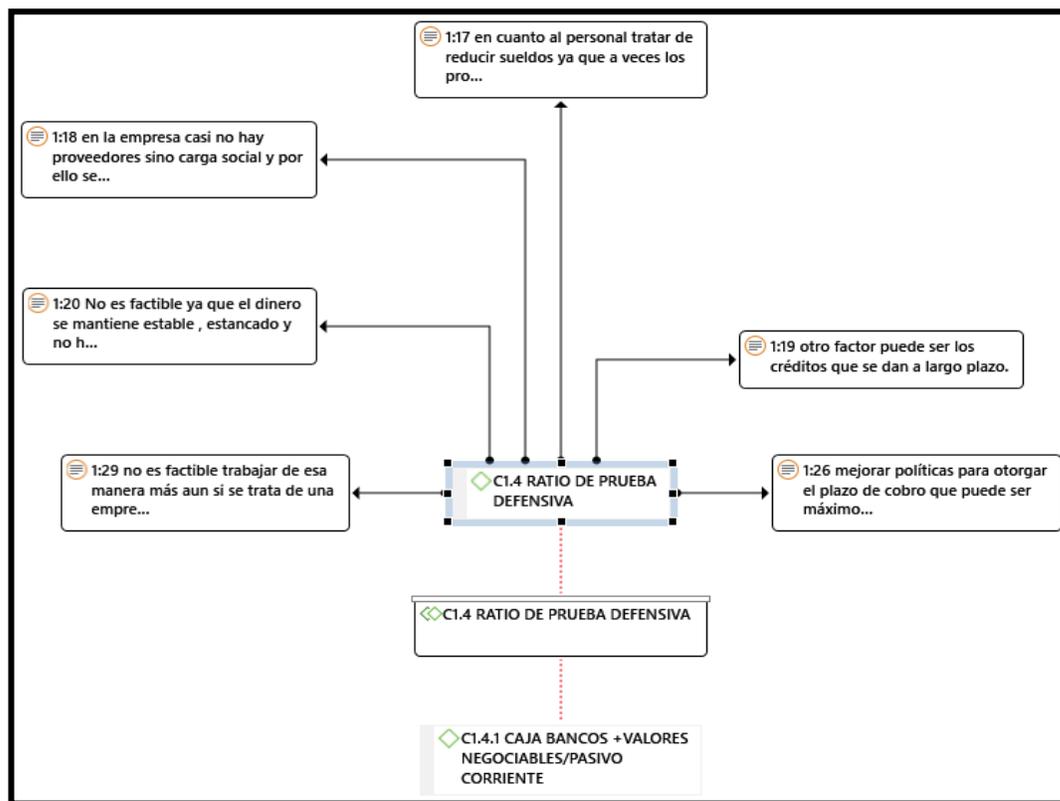
Sub Categoría Ratio de Liquidez Corriente



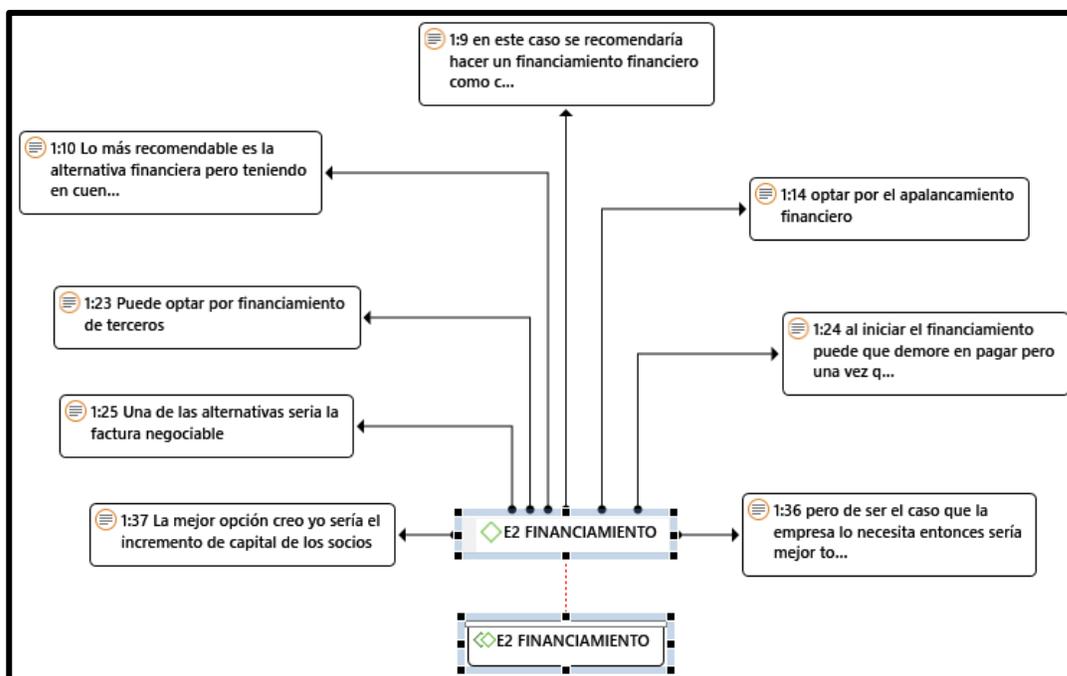
Sub Categoría Ratio de Capital de Trabajo



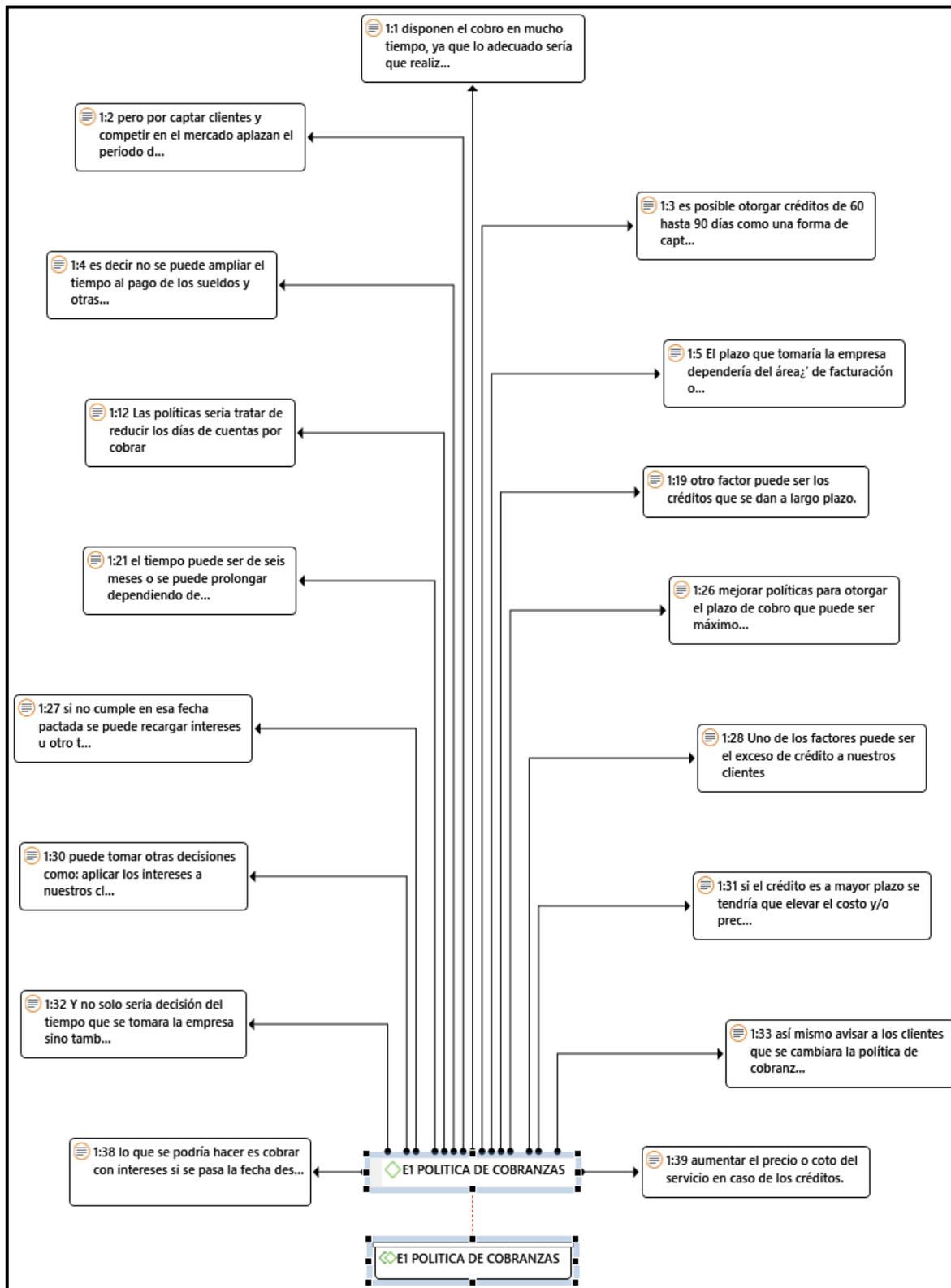
Sub Categoría Ratio de Prueba Defensiva



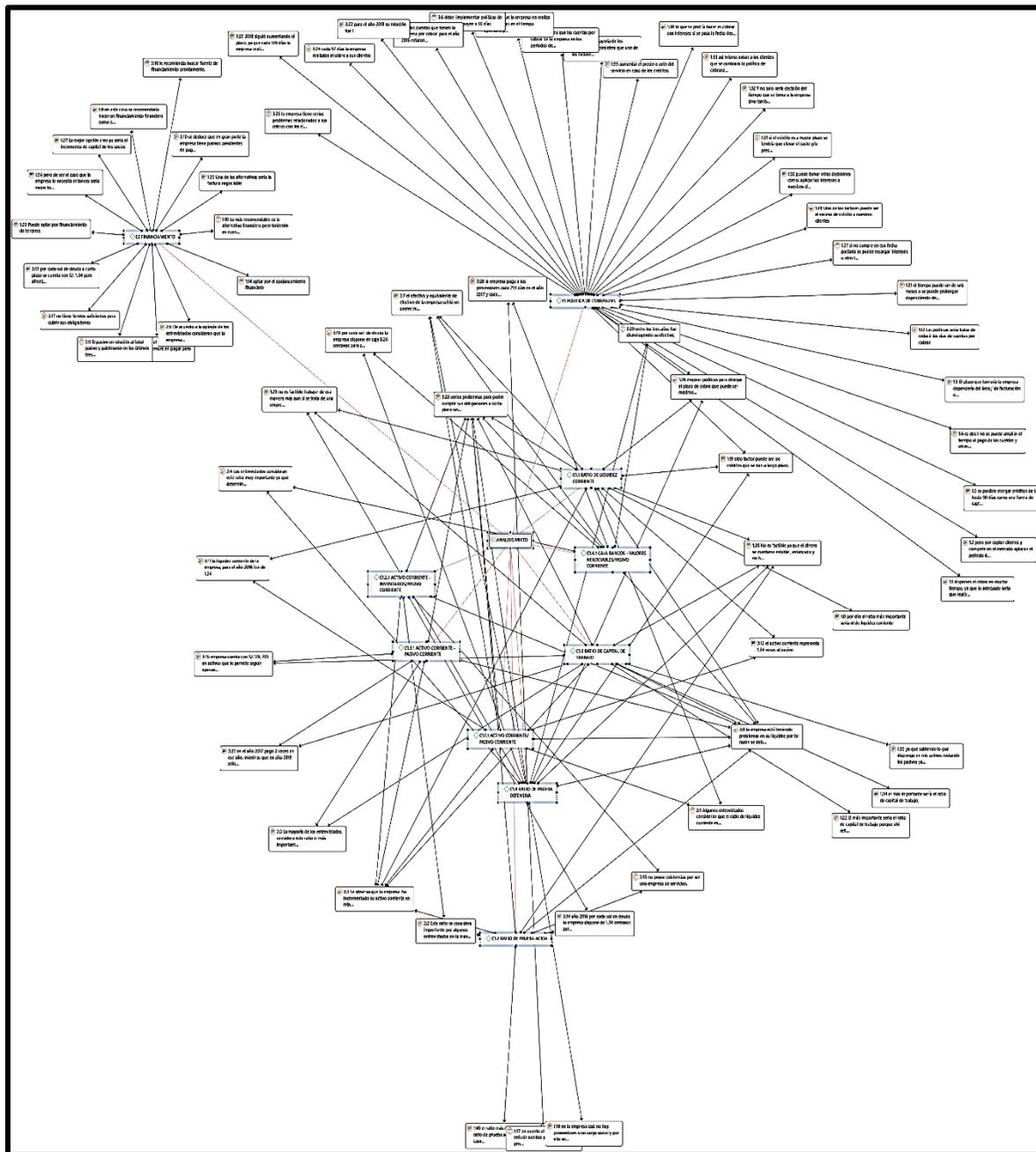
Sub Categoría Emergente Financiamiento



Sub Categoría Emergente Política de Cobranzas



Análisis Mixto



Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Entrevistado 1:

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Según su opinión ¿cuál cree que son los factores que inciden en la escasez de la liquidez en la empresa?	Uno de los factores está relacionado con las ventas, es decir las personas que gestionan las cuentas por cobrar la manejan y disponen el cobro en mucho tiempo, ya que lo adecuado sería que realizaran el cobro entre 30 a 45 días pero por captar clientes y competir en el mercado aplazan el periodo de cobro entre 60 y 90 días.
2	¿Cree usted que es factible y adecuado que la empresa otorgue créditos a sus clientes en un lapso mucho mayor al que se demora en pagar a sus proveedores? ¿Por qué?	Por ser una empresa de servicios y por la bastante competencia que hay en el rubro de servicios ambientales es posible otorgar créditos de 60 hasta 90 días como una forma de captar clientes, en cambio, a sus proveedores o mejor dicho el factor humano y gastos relacionados al personal, que representan la mayor parte de sus cuentas por pagar no se le puede ampliar el lapso de tiempo, es decir no se puede ampliar el tiempo al pago de los sueldos y otras cargas sociales de los trabajadores ya que es la obligación principal de la empresa.
3	¿Cuánto tiempo cree usted que tomaría a la empresa revertir la situación del plazo promedio de días por cobrar para hacerlo más corto que el plazo promedio de días por pagar?	El plazo que tomaría la empresa dependería del área, de facturación o ventas, ya que en la empresa casi no hay proveedores sino carga social y por ello se tendría que encontrar a los profesionales y/o trabajadores y solicitarles un poco más de tiempo para el pago de sus sueldos , etc.
4	¿En su opinión, cuál de los ratios de liquidez cree que es el más importante y decisivo para conocer el estado en que se encuentra la empresa y tomar decisiones?	En mi opinión el ratio más importante es el ratio de prueba acida, pero en este caso de esta empresa no maneja el tema de inventarios por lo que este ratio no sería sustancial , por ello el ratio más importante sería el de liquidez corriente.
5	¿En la empresa es necesario el financiamiento de terceros o está en posibilidad de financiarse a través de sus propietarios? ¿Por qué?	El apalancamiento financiero es muy adecuado y recomendable , quizás si ocurre financiamiento por parte de los propietarios o accionistas pueda tenerse problemas tributaros ya que en nuestro país se están avocando bastante en la investigación de los capitales provenientes de dinero ilícito, por ello en este caso se recomendaría hacer un financiamiento financiero como capital de trabajo lo cual tendría que manejarse con los ratios mencionados anteriormente para ver sus cuentas por cobrar y así tratar de acatar este tema.
6	¿Si tuviera que elegir una alternativa financiera eficaz para incrementar la disposición de efectivo, cual sería y por qué?	Lo más recomendable es la alternativa financiera pero teniendo en cuenta que no todos los bancos prestan a la misma tasa y también se podría aplicar el tema de las facturas negociables que utilizan algunos bancos y es muy efectivo ya que anticipan la liquidez y así mayor disposición de dinero.
7	¿En su opinión, que políticas y estrategias implementaría en el plan anual de la empresa para mejorar la liquidez?	Las políticas sería tratar de reducir los días de cuentas por cobrar y en cuanto al personal tratar de reducir sueldos ya que a veces los profesionales independientemente cobran alto , y optar por el apalancamiento financiero

Entrevistado 2

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Según su opinión ¿cuál cree que son los factores que inciden en la escasez de la liquidez en la empresa?	Existe varios factores un factor puede ser la cuestión de marketing, otro factor puede ser los créditos que se dan a largo plazo.
2	¿Cree usted que es factible y adecuado que la empresa otorgue créditos a sus clientes en un lapso mucho mayor al que se demora en pagar a sus proveedores? ¿Por qué?	No es factible ya que el dinero se mantiene estable , estancado y no hay movimiento ,por ende, no está generando ingresos y ello no le conviene a la empresa.
3	¿Cuánto tiempo cree usted que tomaría a la empresa revertir la situación del plazo promedio de días por cobrar para hacerlo más corto que el plazo promedio de días por pagar?	Depende de la empresa que estrategia piensa utilizar en relación con sus clientes el tiempo puede ser de seis meses o se puede prolongar dependiendo de las estrategias que se implanten.
4	¿En su opinión, cuál de los ratios de liquidez cree que es el más importante y decisivo para conocer el estado en que se encuentra la empresa y tomar decisiones?	El más importante sería el ratio de capital de trabajo porque ahí refleja lo que la empresa tiene neto para seguir produciendo e invirtiendo.
5	¿En la empresa es necesario el financiamiento de terceros o está en posibilidad de financiarse a través de sus propietarios? ¿Por qué?	Puede optar por financiamiento de terceros, al iniciar el financiamiento puede que demore en pagar pero una vez que tiene el historial crediticio le ayuda para que en el futuro pueda realizar préstamos y así aumentar su capital, ya que un socio no tiene la misma capacidad que un banco.
6	¿Si tuviera que elegir una alternativa financiera eficaz para incrementar la disposición de efectivo, cual sería y por qué?	Una de las alternativas sería la factura negociable que consta cuando un cliente no cumple puntualmente, le das un determinado tiempo de pago y si no te paga en esa fecha se puede acercar al banco y acceder con esa factura negociable y el banco se encarga de realizar el cobro pero para ello el banco te cobra una comisión o porcentaje del total del monto de la factura y la diferencia vendría a cobrar la empresa.
7	¿En su opinión, que políticas y estrategias implementaría en el plan anual de la empresa para mejorar la liquidez?	Como la empresa da créditos a largo plazo mejorar políticas para otorgar el plazo de cobro que puede ser máximo un mes y si no cumple en esa fecha pactada se puede recargar intereses u otro tipo de recargo.

Entrevista 3

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Según su opinión ¿cuál cree que son los factores que inciden en la escasez de la liquidez en la empresa?	Uno de los factores puede ser el exceso de crédito a nuestros clientes, así como también cuando nuestras cuentas por cobrar son superiores a nuestras ventas cabe mencionar y se puede deducir que tenemos clientes deudores.
2	¿Cree usted que es factible y adecuado que la empresa otorgue créditos a sus clientes en un lapso mucho mayor al que se demora en pagar a sus proveedores? ¿Por qué?	Para una empresa no es factible trabajar de esa manera más aun si se trata de una empresa de servicio como es el caso ya que se tiene que pagar a nuestros trabajadores, entre otros, para tal caso se puede tomar otras decisiones como: aplicar los intereses a nuestros clientes, si el crédito es a mayor plazo se tendría que elevar el costo y/o precios del servicio.
3	¿Cuánto tiempo cree usted que tomaría a la empresa revertir la situación del plazo promedio de días por cobrar para hacerlo más corto que el plazo promedio de días por pagar?	Es una decisión que tiene que tomar la empresa ya sea en corto, mediano o largo plazo. Y no solo sería decisión del tiempo que se tomara la empresa sino también el de nuestros clientes y así mismo avisar a los clientes que se cambiara la política de cobranzas para hacerlo en menor tiempo.
4	¿En su opinión, cuál de los ratios de liquidez cree que es el más importante y decisivo para conocer el estado en que se encuentra la empresa y tomar decisiones?	En mi opinión, creo que el más importante sería el ratio de capital de trabajo, ya que sabiendo lo que dispongo en mis activos restando los pasivos ya se podría saber si mi empresa puede seguir operando o no, siempre y cuando todas las deudas ya fueron canceladas.
5	¿En la empresa es necesario el financiamiento de terceros o está en posibilidad de financiarse a través de sus propietarios? ¿Por qué?	Si una empresa tiene buena liquidez creo yo que no sería necesario contar con el financiamiento de terceros, pero de ser el caso que la empresa lo necesita entonces sería mejor tomar el financiamiento de los socios o propietarios.
6	¿Si tuviera que elegir una alternativa financiera eficaz para incrementar la disposición de efectivo, cual sería y por qué?	La mejor opción creo yo sería el incremento de capital de los socios, no se puede contar con el financiamiento de los bancos ya que los intereses son muy altos.
7	¿En su opinión, que políticas y estrategias implementaría en el plan anual de la empresa para mejorar la liquidez?	Una de las estrategias es no prestar servicios al crédito pero en el caso de la empresa es imposible. por ello en el caso de dar crédito a nuestros clientes, lo que se podría hacer es cobrar con intereses si se pasa la fecha designada y aumentar el precio o coto del servicio en caso de los créditos.

Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador general del estudio
Nombres y apellidos	Jorge Cornejo Céspedes
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Según su opinión ¿cuál cree que son los factores que inciden en la escasez de la liquidez en la empresa?
2	¿Cree usted que es factible y adecuado que la empresa otorgue créditos a sus clientes en un lapso mucho mayor al que se demora en pagar a sus proveedores? ¿Por qué?
3	¿Cuánto tiempo cree usted que tomaría a la empresa revertir la situación del plazo promedio de días por cobrar para hacerlo más corto que el plazo promedio de días por pagar?
4	¿En su opinión, cuál de los ratios de liquidez cree que es el más importante y decisivo para conocer el estado en que se encuentra la empresa y tomar decisiones?
5	¿En la empresa es necesario el financiamiento de terceros o está en posibilidad de financiarse a través de sus propietarios? ¿Por qué?
6	¿Si tuviera que elegir una alternativa financiera eficaz para incrementar la disposición de efectivo, cual sería y por qué?
7	¿En su opinión, que políticas y estrategias implementaría en el plan anual de la empresa para mejorar la liquidez?

Observaciones

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

MAG. ECON. SERGIO B. VELÁSQUEZ VELÁSQUEZ



Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados Financieros	
Período o año:	2016-2018	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Obtener información de manera porcentual y numerica en forma comparativa de un periodo a otro que permita evaluar la situación financiera y económica en la que se encuentra la empresa con la finalidad de plantear estrategias de solución al problema .	Estos documentos son de gran importancia, ya que es donde se refleja el valor de las partidas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos de la empresa. Por ello de acuerdo al análisis y evaluación se tomara decisiones que permitan mejorar la situación económica financiera de la empresa	Contabilidad

MAc. Econ.
Socio &
Volsquez V.

Nro.	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	ANÁLISIS	
1	Estado de Situación Financiera	El estado de situación financiera es un estado fundamental.	Análisis Horizontal 2016-2017	Efectivo y Equivalente de Efec 2017	-1 * 100	41,583	Realizando la interpretación observamos que el efectivo y equivalente de efectivo de la empresa sufrió un decrecimiento en los periodos de 2016-2017 fue de -57.88% respecto a los periodos de 2017-2018 que fue de -13.70%, se concluye que la empresa está teniendo problemas en su liquidez por tal razón se debe aplicar metodos que ayude en el mejoramiento al tomar las decisiones por los encargados.
		Efectivo y Equivalente de Efec 2016			98,727	-57.88%	
		Cuentas por Cobrar Comerciales 2017		-1 * 100	518,325	31.16%	
		Muestra la situación económica financiera	Análisis Horizontal 2017-2018	Cuentas por Cobrar Comerciales 2016		395,200	Se muestra que las cuentas por cobrar de la empresa en los periodos de 2016 al 2017 se incrementaron en un 31.16% y en los periodos de 2017 al 2018 se analiza que se incrementó en un 27.33% lo cual indica que la empresa no realiza sus cobranzas en el tiempo oportuno para hacer frente a sus obligaciones por tal motivo se debe implementar politicas de cobranza no mayor a 30 días para recuperar optimamente el efectivo.
		Cuentas por Pagar comerciales 2017			576,931	60.91%	
		Cuentas por Pagar comerciales 2016		-1 * 100	358,535		
		comprende las cuentas del activo, pasivo y patrimonio. El activo representa los recursos con los que	Análisis Vertical 2016	Efectivo y Equivalente de Efec 2018		31,716	Se muestra que las cuentas por cobrar de la empresa en los periodos de 2016 al 2017 se incrementaron en un 31.16% y en los periodos de 2017 al 2018 se analiza que se incrementó en un 27.33% lo cual indica que la empresa no realiza sus cobranzas en el tiempo oportuno para hacer frente a sus obligaciones por tal motivo se debe implementar politicas de cobranza no mayor a 30 días para recuperar optimamente el efectivo.
		Efectivo y Equivalente de Efec 2017		-1 * 100	41,583	-23.73%	
		Cuentas por Cobrar Comerciales 2018			660,000	27.33%	
			Análisis Vertical 2017	Cuentas por Cobrar Comerciales 2017		518,325	Se observa que la empresa ha incrementado su activo corriente en relacion al activo total, así como en el año 2016 se tuvo una cantidad de 71.73%, en 2017 de 71.06% y en el año 2018 disminuyo a 53.26%, en lo general podemos apreciar incremento entre las cuentas del activo corriente en los tres últimos años
		Cuentas por Pagar Comerciales 2018			640,593	11.03%	
		Cuentas por Pagar Comerciales 2017		-1 * 100	576,931		
	Análisis Vertical 2018	Total Activo Corriente		513,480	El pasivo en relación al total pasivo y patrimonio en los últimos tres periodos se han incrementado en lo cual tenemos que en el año 2016 se tuvo 53.61%, en el 2017 se incremento a 72.93% y para el 2018 disminuyo a 60.51% lo cual se deduce que en gran parte la empresa tiene pasivos pendientes de pago .		
Total Activo			715,844	71.73%			
Total Pasivo			383,775	53.61%			
	Análisis Vertical 2017	Total Pasivo y Patrimonio Neto		715,844	El pasivo en relación al total pasivo y patrimonio en los últimos tres periodos se han incrementado en lo cual tenemos que en el año 2016 se tuvo 53.61%, en el 2017 se incremento a 72.93% y para el 2018 disminuyo a 60.51% lo cual se deduce que en gran parte la empresa tiene pasivos pendientes de pago .		
Total Activo Corriente			671,561	71.06%			
Total Activo			945,128	72.93%			
	Análisis Vertical 2018	Total Pasivo		689,238	El pasivo en relación al total pasivo y patrimonio en los últimos tres periodos se han incrementado en lo cual tenemos que en el año 2016 se tuvo 53.61%, en el 2017 se incremento a 72.93% y para el 2018 disminuyo a 60.51% lo cual se deduce que en gran parte la empresa tiene pasivos pendientes de pago .		
Total Pasivo y Patrimonio Neto			945,128	72.93%			
Total Activo Corriente			729,916	53.26%			
	Análisis Vertical 2018	Total Activo		1,370,416	El pasivo en relación al total pasivo y patrimonio en los últimos tres periodos se han incrementado en lo cual tenemos que en el año 2016 se tuvo 53.61%, en el 2017 se incremento a 72.93% y para el 2018 disminuyo a 60.51% lo cual se deduce que en gran parte la empresa tiene pasivos pendientes de pago .		
Total Pasivo			829,192	60.51%			

operaciones de una empresa y su resultado final en un periodo dado. Comprende las cuentas de ingresos y gastos incurridos por la empresa, así como el resultado obtenido derivado del giro del negocio que puede ser	Razón de Gestion	Plazo promedio de Cobranza 2017	<u>Promedio de Cuentas por cobrar x 360</u> Ventas al credito	<u>164,434,320</u> 602,162	273	realizaba el cobro a su clientes, en el 2017 aumento a 124 veces y en año 2018 siguio aumentando el plazo, ya que cada 139 dias la empresa realizaba el cobro. Esto nos indica que la empresa tiene serios problemas relacionados a sus cobros con los clientespor, ende hay dinero estancado pendiente de cobro y esto origina problema de liquidez		
		Plazo promedio de Cobranza 2018	<u>Promedio de Cuentas por cobrar x 360</u> Ventas al credito	<u>212,098,320</u> 753,995	281			
		Rotación de Pagos 2016	<u>Compras al Credito</u> Prom Cuentas por Pag	<u>0</u> 328,764	0	Según observamos la empresa en el 2016 no tuvo deudas que pagar al año debido a que no realizo compras, en el año 2017 pago 2 veces en ese año, mientras que en año 2018 solo 1 vez al año		
		Rotación de Pagos 2017	<u>Compras al Credito</u> Prom Cuentas por Pag	<u>789,560</u> 467,733	2			
		Rotación de Pagos 2018	<u>Compras al Credito</u> Prom Cuentas por Pag	<u>851,772</u> 608,762	1			
		Plazo promedio de Pago 2016	<u>Promedio de Cuentas por pagar*360</u> Compras al credito	<u>118,355,040</u> 0	-			
				<u>Promedio de cuentas por pagar*360</u> Compras al credito	<u>168,383,880</u> 789,560	213	En relacion al plazo de pago podemos ver que la empresa paga a sus proveedores cada 213 dias en el año 2017 y cada 256 dias e año 2018	
		Plazo promedio de Pagos 2017						
				<u>Promedio de cuentas por pagar*360</u> Compras al credito	<u>219,154,320</u> 854,772	256		
				Rotacion de caja y bancos 2016	<u>Efectivo y Equivalente de Efec*360</u> Ventas	<u>35,541,720</u> 1,473,317	17.34	En relacion al efectivo con que cuenta la empresa para afrontar sus ventas diarias vemos que para el año 2016 obtuvo S/. 17.34, en el 2017 fue de S/. 9.94 y para 2018 fue de S/. 6.68 en lo que podemos deducir que entre los tres años fue disminuyendo su efectivo, segun se pudo observar los demas ratios, una de las causas de ausencia de liquidez son el impago de las cuentas por cobrar
				Rotacion de caja y bancos 2017	<u>Efectivo y Equivalente de Efec*360</u> Ventas	<u>14,969,880</u> 1,505,404	9.94	
				Rotacion de caja y bancos 2018	<u>Efectivo y Equivalente de Efec*360</u> Ventas	<u>11,417,760</u> 1,707,990	6.68	
				Analisis horizontal 2016-2017	<u>Ventas netas 2017</u> Ventas netas 2016	<u>1,505,404</u> 1,473,317	2.18%	En relacion a las ventas observamos que hubo un notable incremento del año 2016 al 2017 de 2.18%, mientras que el incremento del año 2017 al 2018 fue mayor con 13.46%
				Analisis horizontal 2017-2018	<u>Ventas netas 2018</u> Ventas netas 2017	<u>1,707,990</u> 1,505,404	13.46%	
		Endeudamiento a Corto Plazo 2016	<u>Total Pasivo Corriente</u> Total Patrimonio	<u>383,775</u> 332,069	115.57%	En el 2016 el importe total de las deudas a corto plazo de la empresa supone el 115.57% del capital propio, en el 2017 las deudas a corto, plazo reosentan el 269.35% del capital propio. mientras que en el		
		Endeudamiento a Corto Plazo 2017	<u>Total Pasivo Corriente</u>	<u>689,238</u>	269.35%			

utilidad o perdida.	(Rodriguez y Acanda, 2009).	Endeudamiento a Corto Plazo 2018	Total Patrimonio	255,890		2018 representaron el 153.21% del capital propio
			Total Pasivo Corriente	829,192	153.21%	
			Total Patrimonio	541,224		
		Solvencia Patrimonial o Endeudamiento Total 2016				
			Total Pasivo	383,775	115.57%	
			Total Patrimonio	332,069		
		Solvencia Patrimonial o Endeudamiento Total 2017				
			Total Pasivo	689,238		
			Total Patrimonio	255,890	269.35%	
		Solvencia Patrimonial o Endeudamiento Total 2018				
	Total Pasivo	829,192	153.21%			
	Total Patrimonio	541,224				

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

Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa

Anexo 10: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal: Baja rotación de la cartera de clientes	1. Deudas pendientes de cobro	1. No hay seguimiento adecuado a los clientes	Falta de liquidez en una empresa de Servicios, Lima 2019
		2. No existe voluntad de pago en el cliente	
	2. Ausencia de un área de créditos y cobranzas	3. Mala gestión organizacional	
		4. No existe personal especializado en el área	
	3. Insolvencia del cliente	5. Endeudamiento con terceros	
		6. No genera ingresos	
C2. Equipos: Ausencia de un sistema informático de control de cobros	4. No se cuenta con presupuesto para la adquisición	7. No hay ingresos	
		8. Cuentas por cobrar pendientes	
	5. Complicación y dificultad en su uso	9. No hay capacitación para su uso	
		10. Desconocimiento del sistema	
	6. Considerar innecesaria su implementación	11. Por decisión de los gerentes y funcionarios de la empresa	
		12. Se cuenta con otro Sistema más dinámico y eficaz	
C3. Procesos: Inadecuada gestión financiera	7. Mala organización en la empresa	13. No existe liderazgo	
		14. Falta de Comunicación	
	8. No existe personal especializado en el área	15. No se cuenta con presupuesto para contratar personal	
		16. Renuncias del personal	
C4.	9.	17.	
		18.	
	10.	19.	
		20.	
	11.	21.	
		22.	

Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
Cómo optimizar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019?	Proponer estrategias para optimizar la liquidez de una empresa de servicios, Lima 2019	Las estrategias optimizaran la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos	
Cómo se encuentra la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019?	Determinar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019.	
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en la falta de liquidez de una empresa de servicios, Lima 2019?	Manifestar las causas de mayor incidencia en la liquidez de una empresa de servicios, Lima 2019.	
¿De qué manera las estrategias intervienen en la liquidez de una empresa de servicios, Lima 2019?	Las estrategias mejoraran la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019	

Matriz de Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Esta investigación está sustentada por la teoría de las Finanzas, teoría de la administración financiera, teoría de la Organización Clásica y teoría de la liquidez.	La presente investigación está sustentada por la teoría de las Finanzas, teoría de la administración financiera, teoría de la Organización Clásica, teoría de la liquidez y teoría de la planificación financiera.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Estas teorías aportan a mi investigación ya que hacen referencia a que deba llevarse a cabo una adecuada gestión financiera.	Las teorías de las finanzas, administración y planificación financiera aportan a la presente investigación debido a que conceptualizan y hacen hincapié del rol que cumple el área de finanzas, guía para lograr consecución de actividades de manera eficiente y eficaz, adecuada utilización de activos y delegación de funciones orientadas a lograr disposición de efectivo y ganancias. La teoría de liquidez nos ayudara a comprender las causas y sucesos que originan este problema de ámbito global empresarial.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Para hacer un diagnóstico profundo y propuesta factible viable y mejorar la performance financiera de la empresa	Con el estudio de este trabajo de investigación se pretende realizar un diagnóstico profundo de la situación económica financiera en que se encuentra la empresa que conlleva a su falta de liquidez, para de esta manera elaborar una propuesta factible viable que optimice el performance financiero de la empresa.
¿Cuál será la utilidad?	Lograr proponer estrategias financieras que permitan mejorar la liquidez de la empresa.	El presente trabajo busca ayudar a incrementar la liquidez en la organización y para ello se tendrá que recurrir a una serie de estrategias financieras y de gestión
¿Qué espera con la investigación?	Mejorar la liquidez imprescindible para hacer frente el pago a proveedores, personal, socios y obligaciones tributarias.	Con esta investigación se busca lograr proponer estrategias financieras que permitan mejorar la liquidez de la empresa de servicios, ya que posee altas cuentas de cliente pendientes de cobro y con ello se pretende agilizar el tiempo de cobro para poder cumplir obligaciones como el pago a proveedores, personal, administración tributaria, socios.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Es holístico porque considera un enfoque mixto que comprende tanto un diseño cuantitativo como cualitativo y tipo proyectivo.	El estudio se realizara con diseño holístico, enfoque mixto y tipo proyectivo ya que permite diagnosticar y recopilar información del problema de la liquidez con diversos instrumentos.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Si porque al hacer un diagnóstico profundo me permite hacer una propuesta estructurada, por ende resolverá el área financiera de la empresa.	De esta manera el resultado de esta investigación, al hacer un diagnóstico profundo me permitirá realizar una propuesta financiera estructurada que buscara optimizar la liquidez en una empresa de servicios de ingeniería ambiental.

Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría de las Finanzas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Luis Haime Levy	2005	Levy (2005) respecto a las finanzas expone lo siguiente: Las finanzas en las empresas contemplan la planeación de los recursos económicos para definir y determinar cuáles son las fuentes de recursos naturales (operacionales normales de la organización) así como las fuentes externas más convenientes (más baratas); para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, tanto en la operación como en inversiones para el desarrollo, y así hacer frente a todos los compromisos económicos, presente y futuros, ciertos imprevistos que tenga la organización, reduciendo riesgos e incrementando la rentabilidad de la empresa. (p,40).	Las finanzas tiene un papel importante dentro de la organización ya que se encarga de gestionar y planificar los procesos para una adecuada utilización de recursos económicos como buscar costos de producción e inversión baratos y buscar métodos que hagan efectivo la disposición de fondos con la finalidad de hacer frente a las obligaciones con terceros evitando riesgos de decadencia en la organización. (Levy, 2005)	Esta teoría es útil en la empresa, debido a que hace hincapié en la importancia de contar con el área financiera que se encarga de proyectar estrategias para lograr acelerar y hacer efectivo las cuentas por cobrar, así mismo gestiona la eficiente utilización de recursos económicos de manera que la empresa no tenga que recurrir a fuentes de financiamiento excesivos que podrían llevarlo a sobreendeudamiento y quiebra.
Referencia:	Levy, L. (2005). <i>Planeación financiera en la empresa moderna</i> . México: Ediciones fiscales. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA8&lpg=PA8&dq=levy+l.+planeacion+financiera+en+empresa+moderna&source=bl&ots=_JE4SU&sig=FadN9Pdcf5knLn5R12xztJ4sr4U&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjcnLyV3p3dAhWsneAKHdwb8gQ6AEwCXoECAAQAQ#v=onepage&q=levy%20planeacion%20financiera%20en%20empresa%20moderna&f=false			

Teoría 2: Teoría de la administración financiera				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Van Horne, James C. y Wachowicz J.	2002	<p>Van, James, & Wachowicz (2002), manifiesta lo siguiente:</p> <p>La administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos con alguna meta global en mente.</p> <p>Así, la función de decisión de la administración financiera se puede dividirse en tres áreas principales en las decisiones de inversión, financiamiento y administración de los activos (p,3)</p>	<p>La función de la administración financiera radica en que se encarga de establecer fuentes eficaces de captación de dinero, adecuadas maniobras de utilización de activos que generen ingresos derivados de su actividad y solvencia para afrontar obligaciones con terceros.(Van, James, & Wachowicz, 2002)</p>	<p>Esta teoría se aplica a la investigación ya que la finalidad del presente estudio es optimizar la liquidez y generar rentabilidad y para ello es necesario contar con el departamento de administración financiera cuya función se centra precisamente en suministrar estrategias de solución ante la ausencia de fondos dinerarios.</p>
Referencia:	<p>Van James, C. y Wachowicz (2002). <i>Fundamentos de Administración Financiera</i>. México: Pearson Educación. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA116&dq=teoria+de+administracion+financiera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiyvIGAoZ_dAhWtuVkkHXIDqAQ6AEIODAD#v=onepage&q=teoria%20de%20administracion%20financiera&f=false</p>			

Teoría 3: Teoría de la Organización Clásica				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Henry Fayol	2011	Según Fayol (citado en Hernández, 2011) con respecto a la teoría de la organización clásica indica lo siguiente: Se establece además el propósito de demostrar el valor de las experiencias recogidas en la carrera industrial, que implicaba un estudio de las empresas desde una óptica más funcional que operativa; es decir, mirando a la empresa desde arriba, establece como fundamento de la escuela organicista, que las empresas deben estructurarse, organizarse, dividirse en funciones que permitan visualizar el ejercicio de la administración bajo el enfoque de proceso.(p.44)	La teoría de Organización Clásica hace referencia a la delegación de tareas y funciones que permitan lograr una eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos de la entidad, lo que significa que cada sujeto pueda desempeñar adecuadamente su función en el área de su especialidad orientado al logro de una buena gestión económica financiera.(Fayol,2011)	Es útil en la investigación ya que propone la distribución de tareas según el área o especialidad del personal de manera que permitan lograr un buen resultado en conjunto según las capacidades que se maneja. De esta manera tiene enfoque en dar resultados óptimos en materia de ganancias y de estabilidad económica (liquidez).
Referencia:	Hernández, H. (2011). <i>La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas</i> . Revista Científica 9, (1), 38-51. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234			

Teoría 4 : Teoría de la liquidez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Bondone,Carlos.	2006	Bondone (2006),con respecto a la teoría de la liquidez señala lo siguiente: Puede ser satisfecha tanto por un bien económico presente, al cual llamamos dinero, como por un bien económico futuro, al cual llamamos crédito, así como que deben ser bienes de uso común y por ello sirven también como unidad de medida; luego, concluimos que no todos los bienes económicos, presentes o futuros, pueden satisfacer los requisitos de bien de cambio y unidad de medida de uso común.(p,137)	La carencia de liquidez se reparara con la presencia de dinero en efectivo u otra manera de salir de ella seria recurriendo a fuentes de financiamiento, ya que de ser el caso en que la empresa atraviesa este problema de ausencia de liquidez no podrá cumplir los compromisos con proveedores, personal, entidades financieras, socios, etc.(Bondone,2006)	Se aplica en la tesis porque es el problema de investigación a ser tratado del cual se busca encontrar las causas y falencias que la conllevan , para así proponer un plan estratégico financiero con enfoque de conseguir ganancias por la actividad y estabilidad económica reflejada teniendo disponibilidad de dinero.
Referencia:	Bondone, C. (2006), <i>Teoría de la Relatividad Económica: Solución a las Crisis Monetarias critica a las teorías económicas actuales</i> . Argentina: Distal. Recuperado de http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Relatividad_Economica.pdf			

Teoría 5: Teoría de la planificación estratégica				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Terry, G.	2012	Según Terry (citado en Flores,2012), manifiesta lo siguiente En cualquier empresa la estrategia en la planificación se relaciona con el manejo de los desarrollos internos de la empresa y con las fuerzas externas que afectan el cumplimiento exitoso de los objetivos estipulados. Normalmente la estrategia se usa con referencia a los hechos fundamentales, amplias perspectivas y periodos a largo plazo, pero estos no son requisitos fines (p.237).	Esta teoría hace referencia a la necesidad de manejar estrategias financieras que influirán en la ejecución de los procesos a nivel interno y externo de la organización consiguiendo cumplir con la meta. Estas estrategias comprenderán metas a corto o largo plazo según los problemas suscitados en la entidad.(Terry, 2012)	Esta teoría se aplicara en la investigación ya que hace referencia a la estrategia de planificación financiera como parte del plan de mejora al problema en estudio de liquidez, este a su vez se valdrá de otros elementos que en conjunto facilitaran el cometido.
Referencia:	Flores, J. (2012). <i>Contabilidad Gerencial Contabilidad de Gestión Empresarial</i> . Perú: Centro de especialización en contabilidad y Finanzas.			

Matriz de antecedentes

Datos del antecedente nacional: 1		Redacción final
Título	Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018	Para la presente investigación se revisó la tesis de Pezo (2018) titulado, <i>Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018</i> , Tuvo como objetivo Formular procesos de planificación financiera que conlleve a optimizar la liquidez de una Compañía de servicio, en la metodología del estudio se utilizó el sintagma holístico con enfoque mixto y tipo proyectivo ya que permite identificar el problema mediante la recopilación de información con instrumentos cualitativos y cuantitativos; Obteniéndose como resultados que la decadente liquidez que padece la empresa en los últimos años se debe principalmente a que tiene dificultades para hacer efectivo las cuentas por cobrar y también cuenta con costos de producción y gastos elevados .Finalmente esta investigación logro cumplir su objetivo diseñando procedimientos de planificación financiera para perfeccionar cada área de la empresa .
Autor	Pezo Chota, Lina Marina	
Año	2018	
Objetivo	Plantear un proceso de planificación financiera que permita optimizar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018.	
Metodología	Holístico	
Tipo	Proyectivo	
Enfoque	Mixto	
Diseño	Cualitativo y cuantitativo	
Método	deductivo e inductivo	
Población		
Muestra	Como muestra cualitativa se tomo la opinión de tres expertos relacionados con el tema, y para la muestra cuantitativa se ejecutó un análisis documental (análisis vertical, horizontal y ratios financieros) al estado de situación financiera y al estado de resultado de los años 2015, 2016 y 2017 de la empresa en estudio.	
Técnicas	En esta investigación se recurrió al análisis documental y entrevistas a expertos.	
Instrumentos	Para la muestra cuantitativa se usará una guía de entrevista y para la muestra cualitativa se tendrá en cuenta los documentos contables de la empresa.	
Método de análisis de datos	Para el análisis de los documentos, se contó con la información del estado de situación financiera y estado de resultado de 3 años consecutivos, se utilizó como herramienta el programa de Microsoft Excel el cual fue de gran utilidad para procesar y analizar los ratios financieros, mostrar por medio de porcentajes y gráficos la problemática. Para el análisis cualitativo se elaboró la guía de entrevistas con preguntas referidas a la categoría problema, la entrevista se hizo a 3 personas conocedoras del tema, contadora, gerente financiero y un asistente contable. Se utilizó la triangulación de la información para conciliar los resultados obtenidos de las entrevistas y análisis documental.	
Resultados	En cuanto al análisis de su liquidez se observa que cada año fue reduciendo su capacidad de pago también se puede ver que el nivel de endeudamiento de la empresa en los últimos 3 años ha ido incrementando, lo que significa que se cuenta con poco activo para hacer frente a las obligaciones. En cuanto a las cuentas por cobrar para el año 2017 se tuvo una rotación de 8 veces en el año.	
Conclusiones	Se obtuvo como diagnóstico la decreciente liquidez en los últimos años, y esto se debe principalmente a que la empresa tiene problemas para hacer efectivo el cobro de las cuentas por cobrar, asimismo, cuenta con costes de producción y gastos elevados y esto se genera porque la compañía trae mano de obra del extranjero con remuneraciones por encima del mercado laboral, y que generan gastos de alojamiento, transporte y alimentación, así como también se importa materiales, y para mejorar la situación económica se plantea un plan que permita mejorarlos procesos en cada área.	
Referencia (tesis)	Pezo (2018). <i>Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018</i> . Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2065/TITULO%20-%20Lina%20Marina%20Pezo%20Chota.pdf?sequence=1&isAllowed=y	

Datos del antecedente nacional: 2		Redacción final
Título	Planeamiento Financiero para Mejorar la Situación Financiera de la Empresa Kimberly Motors E.I.R.L. en Ica, 2017	Estrada (2017), en su investigación titulada <i>Planeamiento Financiero para Mejorar la Situación Financiera de la Empresa Kimberly Motors E.I.R.L. en Ica, 2017</i> , de la Universidad Norbert Wiener, Perú, planteo primeramente como objetivo diagnosticar la situación financiera para así elaborar un plan financiero orientado al logro de objetivos de la empresa. Esta investigación ostenta un sintagma holístico ya que permitió efectuar una evaluación de la situación económica de financiera de la empresa para luego establecer un plan estratégico orientado a la consecución de metas en la organización, a su vez posee enfoque mixto que pretende recabar información necesaria para el estudio del problema a través de instrumentos cualitativos y cuantitativos. Según los resultados encontrados se puede concluir que la entidad carece de un adecuado proceso de gestión financiera y por ende ha tomado decisiones incorrectas que lo han llevado al sobreendeudamiento y no cuenta con efectivo para hacer frente a sus obligaciones, por ende la entidad corre el riesgo de comprometer a su patrimonio porque las obligaciones superan a este.
Autor	Estrada Vargas Dede	
Año	2017	
Objetivo	Proponer un planeamiento financiero que permita mejorar la situación financiera de la empresa Kimberly Motors E.I.R.L en Ica, 2017	
Metodología	Holístico	
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	Mixto	
Diseño	No experimental	
Método	Transversal	
Población		
Muestra	La muestra se obtuvo del análisis de los estados financieros de la empresa Kimberly Mortors EIRL.	
Técnicas	Entrevista y análisis documental	
Instrumentos	Guía de entrevista y registro documental	
Método de análisis de datos	Para la fase de análisis de datos se utilizará para el tratamiento de la información el programa de Microsoft Excel el cual ayudará para realizar los análisis financieros y las gráficas respectivas. Así mismo, se utilizará el método de triangulación y categorización. Y para la aplicación de juicios de expertos de la investigación, se realiza a través panel de expertos. También se utilizo la triangulación para establecer conclusiones aproximativas, una segunda triangulación cuantitativo – cualitativo y finalmente una tercera triangulación que es la discusión.	
Resultados	<p>La liquidez general de la empresa en el año 2013 fue de S/. 5.5, en el año 2014 fue de S/. 1.56, en el año 2015 de S/. 1.49 y en el año 2016 fue de S/. 1.12 por cada sol de deuda, se puede observar que la capacidad de pago de la empresa fue disminuyendo todos los años.</p> <p>La capacidad de solvencia patrimonial en el año 2013 fue buena, ya que en dicho año representó el 23.49%, en el año 2014 se incrementó a un 127.41%, en el año 2015 fue de 149.03% y en el año 2016 siguió incrementándose llegando a 163.12% el cual quiere decir que sus obligaciones representan casi el doble de su patrimonio, ese ratio demuestra que la empresa corre un riesgo que afectaría el capital propio de la empresa ya que sus obligaciones supera el patrimonio de la empresa</p>	
Conclusiones	La empresa Kimberly Motors carece de un proceso adecuado de planeamiento financiero, es por ello que ha generado las decisiones inadecuadas de financiamiento y no poder cumplir con sus proyectos, según el diagnóstico realizado se determinó que la empresa corre el riesgo de no poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo, debido a que la empresa desde el año 2014 al 2016 fue financiándose a corto plazo,	
Referencia (tesis)	Estrada, D.(2017). <i>Planeamiento Financiero para Mejorar la Situación Financiera de la Empresa Kimberly Motors E.I.R.L. en Ica, 2017</i> . Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Norbert Wiener, Perú.	

Datos del antecedente nacional: 3		Redacción final
Título	Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018	Monge (2018) en sus tesis denominada <i>Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC ,2018</i> . Asumió como objetivo determinar el proceso de gestión en la entidad para así formular propuestas de progreso en el ámbito de gestión y cobros. Esta indagación ostenta el sistema holístico de tipo proyectiva con enfoque mixto porque acumula información de aspectos cualitativos y cuantitativos como la entrevista y encuesta respectivamente con miras a cumplir el plan formulado. Según los resultados hallados se desprende que la entidad afronta un contexto escaso de disposición de efectivo y por ende una obstáculo para afrontar compromisos a corto plazo .Esto provocado por el retraso de entrada de efectivo a la organización con respecto a las cuentas por cobrar y por ende recurrió a la ayuda externa del financiamiento como opción ante el inconveniente suscitado.
Autor	Monge Gaspar, Claudia Pamela	
Año	2018	
Objetivo	Proponer la mejora en la gestión de cobranzas, para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC.	
Metodología	Holística	
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	Mixto	
Diseño	No experimental corte transversal	
Método	Deductivo e inductivo	
Población	Estará representada por la Empresa Insumos Químicos Alfa SAC, conformada por 15 personas del área administrativa, financiera y contable.	
Muestra	La muestra que se utilizará en esta investigación está compuesta por 3 personas del área administrativa, financiera y contable que van a ser parte de nuestra muestra.	
Técnicas	En las técnicas cuantitativas se aplicará la encuesta En la técnica cualitativa se aplicara la entrevista	
Instrumentos	Instrumento cuantitativo: Encuesta Instrumento cualitativo : La guía de entrevista	
Método de análisis de datos	Se realizará tablas de frecuencia absoluta y porcentual utilizando el programa SPSS.	
Resultados	Se observa que en el año 2017 hubo una disminución de S/ 0.05 es decir de S/ 1.02 en el año 2016 a S/1.07 en el año 2017, demostrando que la empresa no se encuentra en buena posición líquida, lo que hace suponer que no podría hacer frente a sus obligaciones a corto plazo de 1.02 y 1.07. A su vez se muestra que la empresa tiene entrada de efectivo cada 82 días para el año 2017 y 75 días para el año 2016, quiere decir que se ha reducido el promedio de cobranza, lo que puede ser por menores ventas al crédito o incremento de morosidad. Así mismo para el 2017 tiene 0.58 % y para el año 2016 0.53 %, lo cual muestra que la empresa incrementó su endeudamiento, en el año 2017 demostrando que realiza su gestión con menor capital propio y mayor capital de terceros.	
Conclusiones	Se diagnostica que la empresa tiene capacidad limitada para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y su promedio de cuentas por cobrar se ha incrementado. La entidad no cuenta con el personal suficiente destinado a la liberación de cartera, por ende esto se convierte en una debilidad para la entidad y se propuso rediseñar la cartera de cobranzas para impactar en los indicadores de morosidad.	
Referencia	Monge, C (2018). <i>Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa insumos Químicos Alfa SAC, 2018</i> . Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2489/TESIS%20Monge%20Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y	

Datos del antecedente nacional: 4		Redacción final
Título	Aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa Transportes Codigen S.A.C. Trujillo 2013	Plasencia (2014) en su tesis designada <i>Aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa Transportes Codigen S.A.C. Trujillo 2013</i> , manifestó como propósito corroborar la influencia de del planeamiento financiero en el contexto económico financiero de la entidad de transporte así como examinar los procesos operativos de la empresa en mención. En cuanto a la metodología utilizada se consignó el tipo aplicada debido a que se ejecuto el plan en la entidad, diseño no experimental – transeccional porque se abasteció de información en un lapso de tiempo determinado. De acuerdo a los resultados se concluye que la empresa no utiliza una apropiada organización y programación para la consecución de sus metas esto ocasiona que las unidades de transporte se demoren para llegar a su destino. Así mismo una vez empleado el plan financiero en la entidad se determino que generó beneficios para la misma como incremento de utilidades.
Autor	Mónica Cecilia Plasencia Franco	
Año	2014	
Objetivo	Demostrar de qué manera la aplicación del planeamiento financiero influye en la situación económica financiera de la empresa Transportes Codigen S.A.C	
Metodología		
Tipo	Aplicada	
Enfoque	Cualitativa	
Diseño	No experimental -Transeccional.	
Método	Deductivo e inductivo	
Población	Las Empresas de Transportes de Carga pesada en la ciudad de Trujillo.	
Muestra	Empresa de Transportes Codigen S.A.C.	
Técnicas	Observación , entrevistas	
Instrumentos	Cuestionario, Guía de entrevista, Análisis documental	
Método de análisis de datos		
Resultados	Las unidades se retrasan para llegar a su destino, ocasionando el incumplimiento con el tiempo previsto con el cliente. Una de las causas se debe al tiempo empleado en la carga y/o descarga de la mercadería, no hay estibadores y/o desestibadores disponibles. Las fallas mecánicas ocurridas en ruta generan tiempo muerto en la prestación del servicio, y, más gastos para las reparaciones.	
Conclusiones	En la evaluación de los procesos operativos; se determina que la empresa es desorganizada en sus operaciones y no aplican el planeamiento financiero es sus actividades. Las unidades se retrasan para llegar a su destino y no realizan inspección de su funcionamiento. El planeamiento financiero influye positivamente en la situación económica financiera de la empresa. En los 4 primeros meses del período 2013, la empresa obtuvo utilidades. La empresa logró mejorar los índices de rentabilidad económica y financiera.	
Referencia (tesis)	Plasencia, M (2014). <i>Aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa Transportes Codigen S.A.C. Trujillo 2013</i> . Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6483/Plasencia%20Franco%20M%C3%B3nica%20Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y	

Datos del antecedente nacional: 5		Redacción final
Título	Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo	Celiz (2016), en su investigación planteada <i>Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo</i> , asumió como objetivo diseñar estrategias financieras para intervenir en la mejora de la liquidez de la organización educativa. En cuanto a la metodología utilizada está el de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño longitudinal y no experimental. Según los resultados encontrados podemos mencionar que la empresa no utiliza los ratios de liquidez y demás ratios financieros lo que permite medir la capacidad y situación financiera en que se encuentra la empresa. Por ello la propuesta de estrategias financieras permitieron encontrar las causas que determinan el nivel de liquidez y demás ratios indispensables para analizar y conocer el estado en que se encuentra la entidad y así formular decisiones de mejoría.
Autor	Jenny Karina Celiz Dávila	
Año	2016	
Objetivo	Diseñar estrategias financieras para influir en la mejora de la liquidez de la empresa Corporación Educativa Universia E.I.R.L,Chiclayo-2016	
Metodología		
Tipo	Descriptiva	
Enfoque	Cuantitativo	
Diseño	Longitudinal y no experimental	
Método	Deductivo e inductivo	
Población	La población y muestra estuvo conformada por 4 trabajadores que presentan funciones en el área de contabilidad de la empresa Corporación Educativa Universia E.I.R.L, de la ciudad de Chiclayo: Jefe del departamento de contabilidad, analista contable y auxiliar contable.	
Muestra		
Técnicas	La entrevista	
Instrumentos	Cuestionario en escala de Likert	
Método de análisis de datos	La validación y confiabilidad del instrumento de recolección de datos fue demostrada a través del uso del juicio de expertos y del coeficiente alfa de cronbach.	
Resultados	Según los resultados encontramos que el 75% de los entrevistados mencionan que la empresa no tiene conocimiento en la clasificación de los ratios de liquidez y la importancia que tienen para medir la capacidad de la empresa para cumplir deudas a corto plazo. Así mismo el 75% de entrevistados mencionan que la empresa depende y hace uso del financiamiento interno y externo para sus actividades.	
Conclusiones	Durante los tres últimos años el índice de liquidez ha ido disminuyendo. Entre las estrategias Financieras utilizadas por la empresa está el uso de financiamiento interno y externo. La propuesta de estrategias financieras que permitieron superar las causas que determinan el nivel de liquidez, fueron el análisis del porcentaje de deuda, la evaluación de los niveles de rentabilidad.	
Referencia (tesis)	Celiz, J. (2016).Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo. <i>Revista Científica Horizonte Empresarial</i> ,4(2).Recuperado desde http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/762/663	

Datos del antecedente internacional: 1		Redacción final
Título	La gestión financiera y la liquidez de la empresa “Azulejos Palileo” Universidad: Universidad Técnica De Ambato País: Ecuador	Carrillo (2015) en la investigación denominada <i>La gestión financiera y la liquidez de la empresa “Azulejos Palileo”</i> de la universidad Técnica de Ambato, Ecuador; tuvo como objetivo analizar la liquidez y establecer cómo la gestión financiera incide en la liquidez de la empresa para así proponer estrategias de solución orientado a mejorar la liquidez en los años sucesivos. La investigación utiliza un enfoque mixto ya que permite recopilar información e identificar el problema mediante instrumentos cualitativos y cuantitativos; en la investigación se llega a la conclusión de que existe una mala organización financiera puesto que se realizan informes y estados financieros que deberían ayudar a la toma de decisiones en la empresa pero se realizan en periodos esporádicos y por personal que no necesariamente es experto en el área como son el personal de administración. Así mismo su liquidez es inestable ya que no le permite hacer frente a sus obligaciones financieras, de esta manera la investigación guarda congruencia en proyectar un plan financiero que busque mejorar la liquidez de una empresa de servicios.
Autor	Gabriela Alexandra Carrillo Vasco	
Año	2015	
Objetivo	Determinar la incidencia de la gestión financiera en la liquidez de la empresa “Azulejos Palileo” para la toma de decisiones.	
Metodología		
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	Mixto	
Diseño	No experimental	
Método	Cualitativa y Cuantitativa	
Población	5 empleados de la empresa Azulejos Palileo	
Muestra	5 empleados que comprende un Gerente, un Auxiliar Contable, una Contadora, una Cajera, un Vendedor-Despachador	
Técnicas	Encuesta estructurada	
Instrumentos	Cuestionario	
Método de análisis de datos		
Resultados	El bajo nivel de ventas ha afectado a esta empresa, la razón es porque no se tiene personal con perfil y conocimiento en cada área para su mejor desempeño laboral, el propietario tiene personal no calificado, es decir contrata temporalmente o por cubrir una necesidad en un cierto tiempo. Así mismo en la empresa no se disponen estados financieros semestrales para tomar decisiones tácticas y operativas a tiempo más bien existe declive financiero.	
Conclusiones	Se comprobó la incidencia que posee la incorrecta administración de la gestión financiera por parte de gerencia que maneja la compañía, asimismo, se precisó que los informes y estados financieros son elaborados por el personal del área administrativa así como del área contable de la compañía, sin embargo, surgen ciertos inconvenientes, debido a la incorrecta organización en la manifestación de la información y documentación financiera.	
Referencia (tesis)	Carrillo, G. (2015). <i>La Gestión Financiera y la Liquidez de la Empresa “Azulejos Palileo”</i> . Tesis previa a la obtención del grado académico de ingeniería en contabilidad y auditoría CPA. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
Título	Análisis del método factoring como herramienta de reducción de riesgo para la recuperación de efectivo proveniente de cuentas por cobrar en Doc, S.A. periodo 2012–2013	En Nicaragua, Escobar, K(2016).en su investigación efectuada denominada <i>Análisis del método factoring como herramienta de reducción de riesgo para la recuperación de efectivo proveniente de cuentas por cobrar en Doc, S.A. periodo 2012– 2013</i> , tuvo como objetivo analizar el método factoring como instrumento para mejorar la liquidez , a su vez determinar y comparar los costos de incrementar el departamento de cobranzas vs el método del factoraje, por ultimo formular propuestas en la que explique que el factoraje es la mejor alternativa para la liquidez. La investigación emplea el tipo descriptivo con enfoque cualitativo y método deductivo ya que interpreta los resultados en base a la recolección de encuestas, libros, internet, etc. Los resultados encontrados indicaron que la empresa presenta un gran aumento de cuentas por cobrar, a su vez cuenta con incremento de personal e incremento de gasto en el presupuesto para el departamento de cobranzas. En conclusión, el área de créditos y cobranzas le está generando altos gastos y estos a su vez no ayudan a recuperar el efectivo eficientemente; por lo que se propone emplear el método del factoring el cual es más efectivo ya que acelera las cobranzas y esto le costara a la empresa un porcentaje mínimo en comparación al departamento de créditos y cobros.
Autor	Katheryn Vanessa Escobar Orozco	
Año	2016	
Objetivo	Analizar el Método Factoring como herramienta útil en la reducción de los riesgos financieros de cuentas y documentos por cobrar para incidir en mejorar la liquidez de la Empresa DOC, S.A. periodo 2012- 2013	
Metodología		
Tipo	Descriptiva	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño	No experimental	
Método	Deductivo	
Población	La población determinada en el presente trabajo, son todas las cuentas por cobrar que posee la empresa.	
Muestra	De las cuentas de crédito importantes se escogió las que podían generar mayor liquidez acorto plazo. Se utilizó el muestreo no probabilístico, llamado también muestreo Circunstancial	
Técnicas	Fuentes primarias y fuentes y secundarias	
Instrumentos	La fuente primaria está constituida por encuestas estructurada con preguntas abiertas y cerradas dirigidas a funcionarios de la entidad, jefe y trabajadores del departamento de cartera y cobro. Las fuentes Secundarias; está compuesta por información aportada de libros, trabajos en blogs de internet, los cuales se detallaran en la bibliografía.	
Método de análisis de datos		
Resultados	La empresa DOC,S.A. en el periodo 2012 -2013presenta un gran aumento de cuentas de crédito, así como un inesperado aumento de personal y aumento de gastos en el presupuesto que se tenía para el departamento de cartera y cobro.	
Conclusiones	En la situación a corto plazo que enfrenta la empresa DOC,S.A periodo 2012-2013, se detecta que el departamento de cartera y cobro, es un área que está generando gastos pero no se logra una recuperación de cartera eficaz y eficiente. Las no recuperación eficaz y eficiente a corto plazo de la cartera de clientes de la empresa DOC.S.A. periodo 2012-2013 ocasiono una cantidad de cuentas no cobradas a más de 60 días por un monto de \$850,000.00. Con la opción del departamento de cartera y cobro, a corto plazo, DOC.S.A. periodo2012-2013 solo recuperara el 75% de las facturas mientras que utilizando el financiamiento por medio del factoring a través de CREDIFACTOR en un contrato de factoraje sin garantía por un desembolso del 100% de las facturas esto le costara el 8% de comisión sobre los \$850,000.00 y en caso de no recuperación un descuento adicional del 4% la que sería una opción más factible para la empresa.	
Referencia (tesis)	Escobar , K(2016). <i>Análisis del método factoring como herramienta de reducción de riesgo para la recuperación de efectivo proveniente de cuentas por cobrar en Doc, S.A. periodo 2012– 2013</i> .Tesis para optar el grado de máster en finanzas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de http://repositorio.unan.edu.ni/2773/7/17009.pdf	

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
Título	Cuentas por cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa “Comercializadora El Baraton Baratonsa S.A”	<p>El presente artículo científico analiza la cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez de la empresa “Comercializadora El Baraton Baratonsa S.A” dedicada a la compra y venta de electrodomésticos por medio de créditos, siendo las cuentas por cobra el principal activo de la empresa.</p> <p>Para el desarrollo de esta investigación se utilizo diferentes métodos como el analítico, histórico y documental, así mismo se empleo la entrevista a los trabajadores y se examino los estados financieros de dos años con la finalidad de analizar y comparar la afectación las cuentas por cobrar en la realidad problemática de la empresa.</p> <p>Según los resultados encontrados se puede concluir que la empresa no cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranzas, no existe un control interno respecto al otorgamiento de crédito que se da a los clientes y no se efectúan los análisis de los indicadores financieros para ver en qué situación se encuentra la empresa. Por todo ello se recomienda elaborar un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito, realizar capacitaciones constantes al personal de crédito y realizar análisis de los indicadores financieros para controlar y formular estrategias de cobro.</p>
Autor	Arroba S & Solis C.	
Año	2017	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Demostrar los indicadores de actividad de la empresa ❖ Examinar las políticas y limites de las cuentas por cobrar ❖ Interpretar la eficiencia de recuperación de la cartera de cuentas por cobrar 	
Metodología		
Tipo	Descriptiva y explicativa	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño	No experimental	
Método	Analítico, histórico y documental	
Población		
Muestra		
Técnicas	Técnica documental, Observación directa, entrevista	
Instrumentos	Libros, revistas, notas de autores relacionados a cuentas por cobrar, observación directa, ficha de entrevista	
Método de análisis de datos	Los Estados financieros y en especial el estado de situación financiera	
Resultados	De acuerdo al análisis vertical del estado de situación financiera en el 2015 Las cuentas por cobrar representan el activo corriente de mayor peso con 6875% al igual que en el año 2016 con 77.05%.	
Conclusiones	No cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos. No tiene un control interno con respecto al otorgamiento de crédito.	
Referencia (tesis)	Arroba S & Solis C. (2017) .Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador</i> . Recuperado de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html	

Datos del antecedente internacional: 4		Redacción final
Título	Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la empresa Provenser S.AC.	Ramírez (2016), en su investigación titulada “ <i>Modelo de Créditos-Cobranza y Gestión Financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de Los Ríos</i> ”. Planteo como objetivo Implementar un diseño de créditos y cobranzas para mejorar la gestión financiera en la empresa. El tipo de investigación es explicativa con enfoque descriptiva, el método empleado es deductivo-inductivo, las técnicas empleadas son la encuesta y entrevista a los clientes y personal de la empresa. Se obtuvo como resultado que la empresa Comercial Facilito SAC no cuenta con un sistema de créditos y cobranzas que le permita llevar un mejor control de la deuda de los clientes. Por ello la propuesta de implementar un diseño de créditos y cobranzas aceleraría el plazo de cobros y con ello recuperación del efectivo y de esta manera mejora la situación financiera.
Autor	Vanessa Cecilia Ramírez Montece	
Año	2016	
Objetivo	Diseñar un modelo de crédito- cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” en la Parroquia Patricia Pilar.	
Metodología		
Tipo	Explicativa	
Enfoque	Descriptiva	
Diseño	Inductivo y deductivo	
Método		
Población	Representada por 157 personas entre ellos directivos, empleados y clientes.	
Muestra	Se utilizo el muestreo y se obtuvo 154 clientes a los cuales se tomara la información.	
Técnicas	entrevista, encuesta	
Instrumentos	Guía de entrevista, cuestionario	
Método de análisis de datos		
Resultados	La empresa posee falencias en el área de créditos y cobranzas, no hay políticas y procedimientos a seguir que permita tener un mejor control y seguimiento a los clientes.	
Conclusiones	No cuenta con un área y sistema de políticas y créditos que le permita realizar las adecuadamente sus funciones para el cobro y seguimiento a los clientes .Por ello la propuesta de implementar un plan de políticas de créditos cobranzas será de gran ayuda para la empresa al permitirle tener un mejor control interno y seguimiento a los clientes.	
Referencia (tesis)	Ramírez, V. (2016). <i>Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar provincia de los Ríos</i> .Tesis de Grado previa a la obtención Previa a la Obtención del título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas. Santo Domingo: Universidad Autónoma de los Andes. Recuperado de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf	

Datos del antecedente internacional: 5		Redacción final
Título	Las cuentas por cobrar y sus incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CIA. LTDA	Avelino M (2017), en su tesis titulada <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecarr Cía. Ltda.</i> Asumió como objetivo analizar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad. Los resultados reflejan que la empresa no cuenta con un sistema de créditos y cobranzas que se encargue de gestionar el plazo de cobro y cartera de clientes, a su vez esto conlleva a que su liquidez haya ido disminuyendo en los posteriores años. Por ello se debe implantar estrategias y políticas de cobranzas para mejorar el funcionamiento.
Autor	Mónica Alexandra Avelino Ramírez	
Año	2017	
Objetivo	Evaluar el impacto de la cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecarr Cia. Ltda	
Metodología		
Tipo	Descriptiva	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método	Deductivo e inductivo	
Población		
Muestra		
Técnicas	Análisis de los informes contables desde 2015 ,observación directa de las cuentas por cobrar, entrevista	
Instrumentos	Documentación contable, guía internas	
Método de análisis de datos	Revisión crítica de la información recogida, tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis	
Resultados	Los resultados de las entrevistas indican que la empresa tiene falencias para recuperar la cobranza. Al aplicar el indicador de liquidez corriente nos muestra que hubo una disminución ya que en el 2014 tuvo 2.17 y en el 2015 obtuvo 1.86 de liquidez para cubrir cada sol de pasivo corriente.	
Conclusiones	Se ha demostrado mediante razones financieras que la inadecuada administración de cuentas por cobrar genera un impacto en la liquidez de la empresa. Para ello es necesario mejorar la gestión de cobranzas e implantar políticas y procedimientos para optimizar los recursos y mejorar la situación financiera.	
Referencia (tesis)	Avelino ,M (2017). <i>Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecarr Cía.Ltda.</i> Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf	

Marco conceptual

Variable o categoría: Liquidez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Córdova	2012	Córdova (2012) Indica que: La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa es decir, la facilidad con la cual se puede cumplir con la deuda (p.17)	La liquidez de la empresa se evalúa por la solvencia con la que cuenta para afrontar sus obligaciones a corto plazo como las que tiene con proveedores, personal, entidades financieras, entre otras. (Córdova,2012)	Se aplica en la investigación ya que hace referencia a nuestro problema de estudio que es la liquidez, del cual se espera medir el estado en el que se encuentra y de encontrar resultados desfavorables tratar de enfocarse en los planes para mejorar precisamente la solvencia que haga cumplir a corto plazo las obligaciones con terceros sin necesidad de buscar fuentes de financiamiento externo.
Referencia:	Córdoba, M. (2012). <i>Gestión Financiera</i> . Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, F.	2011	Hernández (2011) menciona lo siguiente: La liquidez entonces pasa a ser una categoría de la acción humana en el ámbito de la utilidad y explica la transformación de cómo los bienes económicos se convierten en dinero y fundamenta el surgimiento del proceso de monetización y desmonetización del dinero y la importancia de establecer el dinero como depósito de valor y atesoramiento.	La liquidez viene a ser un estado o condición derivado del actuar del individuo con la que se mide si se realizó una buena gestión y/o administro bien los recursos económicos que permitan mostrar y contar con efectivo según el cobro de lo invertido.(Hernandez,2011)	Su implicancia en la presente indagación radica en que permite primeramente identificar las causas y sucesos de la ausencia de liquidez, una vez hallado esto se tendrá que exponer estrategias financieras que coadyuven a optimizar la gestión haciendo buen uso de recursos y lograr liquidez y rentabilidad que es lo que busca toda entidad.
Referencia:	Hernández Fradejas, F. (2011). Liquidez, interés y capital. <i>Boletín Económico De ICE.I</i> (3011). Recuperado de : http://www.revistasice.com/index.php/BICE/article/view/5067/5067			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Van y Wachowicz	2010	Van y Wachowicz (2010). Indica lo siguiente: “El gerente financiero puede ajustar el colchón de liquidez de la empresa, renegociar la estructura de vencimiento de su deuda, arreglar una línea de crédito con un banco o hacer una combinación de los tres” (p.170).	Los ejecutivos y directivos financieros de las organizaciones deben buscar estrategias de manera que no afecte su liquidez por lo que pueden optar y recurrir a buscar financiamiento a través de bancos y otras instituciones financieras; y a su vez pedir una prórroga para cancelar la deuda que tienen con sus proveedores. (Van y Wachowicz,2010)	Este concepto se aplica en la manera en que la presente investigación tiene la finalidad de buscar estrategias y un plan de gestión financiera que conlleve a mejorar la liquidez, solvencia y lograr rentabilidad.
Referencia:	Van, C. y Wachowicz, J. (2010). <i>Fundamentos de Administración Financiera</i> . México: Pearson.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ross Westerfield Jaffe	2012	Westerfield (2012) manifiesta que la liquidez se refiere a la facilidad y rapidez con que los activos se pueden convertir en efectivo (sin pérdida significativa de valor). El activo circulante, que comprende los activos más líquidos, incluye el efectivo y los activos que se convertirán en efectivo en el transcurso de un año a partir de la fecha del balance general (p. 51)	La liquidez consta de la habilidad y aceleración con la que los activos se conviertan en fondos dinerarios disponibles al instante, es decir en un periodo de corto plazo menor a un año (Westerfield, 2012).	Tiene incidencia en la presente indagación debido a que es precisamente el inconveniente que acarea la organización en estudio, presumiendo que es por los altos índices de cuentas por cobrar pendientes y por la demora con que se efectúa el cobro y/o presta poca importancia. Por consiguiente, se tiene manejar métodos para contar con disposición de efectivo de forma rápida y puntual para enfrentar compromisos.
Referencia:	Westerfield R. (2012). <i>Finanzas Corporativas</i> . México: McGRAW-HILL. Recuperado de https://rosirismendoza.files.wordpress.com/2014/04/libro-finanzasross.pdf			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Guajardo Guajardo Cantu Nora E. Andrade de Guajardo	2008	En este sentido Guajardo & Andrade de Guajardo (2008) exponen que con el indicador de liquidez se analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas. Entiéndase por obligaciones las deudas con acreedores, proveedores, empleados y otras. (p. 158).	El indicador o ratio de liquidez nos permite interpretar y dar a conocer a profundidad el estado en el que se encuentra la entidad, es decir si tiene respaldo suficiente de efectivo para afrontar compromisos derivados de su actividad. (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2008).	Incide en la investigación al momento que se aplicara los ratios financieros para calcular el indicador de liquidez , solvencia, rentabilidad, entre otros ; que permitirá encontrar y comprender mas el problema de investigación y así tratar de dar solución a ello.
Referencia:	Guajardo & Andrade de Guajardo (2008). <i>Contabilidad Financiera</i> . Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/604387			

Sub categoría: Ratios de Liquidez Corriente				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Aching Samatelo Cesar, Aching Samatelo Jorge	2006	Guzmán (2006) manifiesta lo siguiente: El ratio de liquidez corriente se obtiene dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas (p, 16).	Este ratio se logra al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, el activo corriente comprende principalmente la cuenta 10 efectivo y equivalente de efectivo, cuenta 12 cuentas por cobrar y cuenta 20 existencias. Este indicador es primordial ya que es el principal reflejo de liquidez, refleja la relación de deudas de corto plazo que son satisfechas con cuentas del activo (Aching, 2006).	Este indicador será de utilidad en la presente indagación ya que permitirá calcular el problema principal que es la liquidez con los datos de los estados financieros, es decir reflejara la relación de compromisos a corto plazo que están siendo satisfechas con cuentas del activo.
Referencia:	Aching, C. & Aching, J. (2006). <i>Guía Rápida Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia</i> . Lima: Prociencia y Cultura .Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=AQKhZhpOe_oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Andrade Pinelo , Antonio Miguel	2012	Según Andrade (2012) respecto a la liquidez corriente indica lo siguiente: Esta razón muestra la relación total entre las cuentas del activo corriente y el pasivo corriente, se expresa en número de veces, pero se puede interpretar de formas alternativas.(p,59).	Este ratio indica la relación existente entre los elementos del activo corriente y el pasivo corriente y a su vez expresado en cifra de veces (Andrade, 2012).	Esto será de beneficio en la presente indagación ya que es la principal razón de hallar para saber si la capacidad de la entidad es suficiente para hacer frente a compromisos de corto plazo y así prevenir posibles dificultades de insolvencia.
Referencia:	Andrade, A (2012). Interprete los ratios de liquidez. <i>Contadores Y Empresas</i> , (190), D1-D3. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/604387/Art%C3%ADculo%20%20Setiembre%202012%20Ratios%20de%20Liquidez.pdf?sequence=1&isAllowed=y			

Sub categoría: Ratio Capital de Trabajo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cesar Aching Guzmán, Aching Samatelo Jorge	2006	Aching (2006) define al ratio de capital de trabajo como: Una relación entre los activos corrientes y pasivos corrientes; no es una razón definida en términos de rubro dividido por otro. El capital de trabajo es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los activos corrientes menos pasivos corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.(p,17)	El capital de trabajo refleja lo que le sobra a la entidad después de haber cumplido con sus deberes inmediatos, por ende es la diferencia de los activos corrientes menos los pasivos corrientes (Aching, 2006).	Esta razón es esencial ya que permite a la entidad conocer la disposición de efectivo con la que cuenta luego de cumplir con sus deudas. Conociendo esto permitirá a la entidad a proyectarse y elaborar presupuestos para el cumplimiento de sus actividades propias del negocio.
Referencia:	Aching, C. & Aching, J. (2006). <i>Guía Rápida Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia</i> . Lima: Prociencia y Cultura .Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AQKhZhpOe_oC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Gu%C3%ADa+R%C3%A1pida+Ratios+Financieros+Y+Matem%C3%A1ticas+de+la+Mercadotecnia+ratio+de+capital+de+trabajo&ots=iDdKq2EJ5i&sig=NVRUmU02aqYJ-kG5SV5rOaQk9k4#v=onepage&q&f=false			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Andrade Pinelo, Antonio Miguel	2012	Andrade (2012) menciona lo siguiente: La razón de capital de trabajo muestra la relación entre lo que queda en la empresa luego de pagar sus deudas de corto plazo, y el nivel de ventas (p, 60).		
Referencia:	Andrade, A (2012). <i>Interprete los ratios de liquidez. Contadores Y Empresas</i> , (190), D1-D3. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/604387/Art%C3%ADculo%20%20Setiembre%202012%20Ratios%20de%20Liquidez.pdf?sequence=1&isAllowed=y			
Sub categoría: Ratio de Prueba Defensiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cesar Aching Guzmán, Jorge Aching Samatelo	2006	Aching (2006) manifiesta lo siguiente: Ratio de prueba defensiva permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo, considera únicamente los activos mantenidos en caja-bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las de mas	Indica la facultad que tiene la empresa para funcionar con sus activos más líquidos, sin requerir a sus ventas (Aching, 2006).	Es de útil aplicación al permitir con su fórmula conocer la disponibilidad de efectivo con la que cuenta la entidad para manejar sus actividades sin recurrir a sus ingresos por ventas, con tan solo cuentas de caja y valores negociables.

		cuentas del activo corriente. Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta. Se calcula dividiendo el total de saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente(p,17)		
Referencia:	Aching, C. & Aching, J. (2006). <i>Guía Rápida Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia</i> . Lima: Prociencia y Cultura. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AQKhZhpOe_oC&oi=fnd&pg=PA7&dq=ratios+de+liquidez&ots=iDcOI7wJ5f&sig=WZ_jKBjVOa93IXSCA5v2xT8AgFc#v=onepage&q=ratios%20de%20liquidez&f=false			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Andrade Pinelo, Antonio Miguel	2012	Andrade (2012) con respecto al ratio de prueba defensiva , manifiesta lo siguiente: Este ratio muestra la relación entre las cuentas mas liquidas del activo corriente, como son caja-bancos y los valores negociables con el pasivo corriente, se expresa en número de veces, y ya sabemos que se puede interpretar de formas alternativas.(p,60)	El ratio de prueba defensiva muestra la solvencia con al que cuenta la empresa empleando solo las cuentas caja-bancos y valores negociables para cubrir sus pasivos corrientes.(Andrade,2012)	Nos permite conocer la solvencia con la que cuenta la empresa para responder a obligaciones futuras, solo empleando esas cuentas sin intervención de otros elementos del activo. Es imprescindible para que la entidad siga operando y realice proyecciones futuras en el rubro de su negocio.
Referencia:	Andrade, A (2012). Interprete los ratios de liquidez. <i>Contadores Y Empresas</i> , (190), D1-D3. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/604387/Art%C3%ADculo%20%20Setiembre%202012%20Ratios%20de%20Liquidez.pdf?sequence=1&isAllowed=y			

Categoría emergente: Política de cobranzas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ángel Higuerey Gómez	2007	Higuerey (2007) respecto a la política de créditos señala lo siguiente: Son las normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un cliente y por cuanto se le debe conceder, y una aplicación errónea de una buena política no produce nunca resultados óptimos.	Las políticas de créditos y cobranzas son las directrices que debe utilizar toda empresa para estipular si se otorga crédito a un cliente si bien cumple ciertas medidas, y cuál es el tiempo adecuado por el que se le debería otorgar, ya que de no conocer estas políticas o aplicarlas inadecuadamente conlleva a padecer problemas de liquidez y otros problemas mayores que afectan la situación financiera y de pago de la organización (Higuerey, 2007)	Estas políticas son importantes ya que ayudaran a la empresa a manejar adecuadamente el área de créditos y cobranzas, ya que precisamente el sistema y políticas de cobros es un problema principal que presenta la organización.
Referencia:	Higuerey, A. (2007). <i>Administración de cuentas por cobrar</i> . Tesis para optar el grado académico de licenciado en economía y finanzas. Universidad De Los Andes, Venezuela. Recuperado de http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
James C Van Horne y John M Wachowicz Jr.	2010	Van y Wachowicz (2010) respecto a las políticas de créditos y cobranzas expresa que: Incluyen decisiones relacionadas con varios factores como la calidad de cuentas aceptadas, la duración del periodo de crédito, el porcentaje de los descuentos por pago en efectivo, los términos especiales como fecha temporal y el nivel de gastos de cobranza. En cada caso, la decisión debe basarse en una comparación de las ganancias posibles de un cambio en una política con el costo de tal modificación (p.256).	Las políticas de créditos y cobranzas incluyen medidas a seguir para llevar a cabo un buen proceso de cobranzas que incluye el lapso de tiempo adecuado que se deberá otorgar a los clientes para no caer en la morosidad de cobro, a su vez incluye el porcentaje de descuentos que se debería otorgar a los clientes que pagan al contado, teniendo en cuenta que se debe obtener ganancias por los ingresos (Van y Wachowicz, 2010).	Es importante definir adecuadamente la política de cobro que se manejara en la entidad para de esta manera acelerar el cobro de la deuda así como atraer a nuevos clientes con los descuentos que se realice si pagan al contado para de esta manera disponer de efectivo inmediato.
Referencia:	Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. (2010). <i>Fundamentos de Administración Financiera</i> . México: Pearson Educación. Recuperado de https://es.slideshare.net/marmi6/fundamentos-deadministracionfinanciera13-vanhorne53989629			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gómez Giovanni	2002	Gómez (2002), define que: La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos (p.1).	La política de crédito nos permite evaluar y determinar si un cliente está apto para concederle el crédito y el monto adecuado según su capacidad contributiva, para de esta manera saber que la empresa no perderá dinero ya que permitirá evaluar bien al cliente y realizar un buen proceso de cobro en tiempo moderado (Gómez,2002).	Esta medida es necesaria implementar en la empresa para llevar a cabo un buen control en las cobranzas otorgadas a los clientes, ya que es una de las principales falencias que posee dicha entidad en estudio, por lo que si se establecen estas pautas les será de mucha ayuda para aumentar la liquidez que es su problema principal causado principalmente por el impago de deudas de los clientes.
Referencia:	Gómez, S. (2002). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Red Tercer Milenio. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/administracionde-cuentaspor-cobrarpoliticas-de-credito-y-cobro/ .			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ángel Higuerey Gómez	2007	Higuerey (2007), expresa: El objetivo de la política de créditos es promover las ventas, por consiguiente deben cuidarse que su empleo ayude a maximizar las utilidades de la empresa y el rendimiento de la inversión. Esto debido, a que a veces se abusa del crédito y este deja de ser atractivo en lo que respecta al rendimiento de la inversión.	El objetivo principal de la política de créditos es captar clientes y de esta manera promover mas ventas por las facilidades de pago que se otorga y así maximizar ganancias pero se debe tener en cuenta que no se debe abusar de otorgar crédito solo por tratar de captar cliente y competir en el mercado empresarial (Higuerey, 2007).	Esto es precisamente lo que la empresa en estudio no tiene en cuenta ya que otorga créditos como una forma de competir en el mercado y ello lo perjudica teniendo deudas pendientes de cobro muy atrasadas y esto a su vez origina problema de liquidez y escases de efectivo.
Referencia:	Higuerey, A. (2007). <i>Administración de cuentas por cobrar</i> . Tesis para optar el grado académico de licenciado en economía y finanzas. Universidad De Los Andes, Venezuela. Recuperado de http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Martínez Negrete Eduardo	2011	Según Martínez (2011), define que: Esta información a su vez, permitirá al departamento de cobranza generar las estrategias que se deban implementar con cada cliente para lograr el cobro de las cuentas presupuestadas. De igual forma, es conveniente integrar un manual de políticas de cobranza, en el que se establezcan los criterios y las acciones a implementar a fin de realizar la cobranza. En este manual es importante establecer la importancia de clasificar a los clientes de acuerdo con ciertos elementos como pueden ser: Su giro comercial o el comportamiento de su ciclo de ventas. Hasta 30 días de vencimiento se considera una cartera sana, ya que la mayoría de los periodos de crédito son por este plazo. Cuando la cartera tiene de 30 a 90 días de vencida, el departamento de cobranza puede establecer algunas estrategias efectivas (p.6).	Estas medidas y procedimientos permitirán al área de créditos y cobranzas plantear estrategias que se impartan con cada cliente para lograr el cobro de los saldos pendientes. Es importante segmentar a cada cliente de acuerdo a ciertos elementos como su capacidad de pago. Lo normal es establecer un plazo de pago de 30 días pasada ese plazo se considera problema de morosidad y perjudicial para la empresa ya que afecta su liquidez y solvencia (Martínez, 2011).	Este manual será de gran ayuda en la empresa ya que permitirá segmentar clientes al que se otorgara crédito y disminuir el plazo de cobro adecuado ya que actualmente la empresa otorga plazos mayores por lo que este manual servirá para acelerar la disponibilidad de efectivo y así cumplir obligaciones con terceros.
Referencia:	Martínez, E. (2011). <i>El crédito comercial y la cobranza.</i> Recuperado de http://roa.uveg.edu.mx/archivos/lic/196/Elcreditocomercialylacobranza.pdf			

Categoría emergente: Fuentes de Financiamiento				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Wong Cam David	1996	Wong (1996), indica: Cabe mencionar que en el Perú las fuentes de Financiamiento son escasas. Mientras el mercado de capitales no esté desarrollado, la liquidez será el criterio prioritario en las finanzas, inclusive con mayor peso que el riesgo y la rentabilidad (p.21).	En el Perú hay muy pocas opciones de financiamiento al que puedan acceder las microempresas, si bien las entidades financieras las ofrecen pero adicionalmente a ello cobran altos intereses, es por ello la indecisión de las empresas de optar por ello .En cambio, el financiamiento en el mercado de capitales sería muy buena opción pero por estar poco desarrollado, Entonces se genera la necesidad de seguir buscando opciones de financiamiento y dar salida al problema de la liquidez (Wong, 1996).	Ello se aplica en la tesis debido a que es precisamente una fuente de salvavidas y solución frente al problema de liquidez que se suscita en la organización..Y que además de buscar financiamiento en el sistema financiero otra importante opción sería acceder al mercado de capitales.
Referencia:	Wong, D. (1996). <i>Finanzas en el Perú: un enfoque de Liquidez, Rentabilidad y Riesgo</i> . Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/67/AE16.pdf?sequence=1&isAllowed=y			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pérez y Veiga	2015	Para Pérez y Veiga (2015) el financiamiento consiste en: La financiación es la que utiliza la empresa en un momento preciso e incluye todas sus obligaciones monetarias y deudas con terceros, incluido los accionistas y todo tipo de acreedores. El importe de toda la financiación mantenida se denomina patrimonio neto y pasivo y se obtiene por la suma de los valores monetarios de todas las obligaciones financieras de la empresa. Evidentemente, la financiación genera un coste financiero. (p.37).	La financiación es un mecanismo que utiliza una empresa para salir del problema de déficit de dinero y esto a su vez incluye que las entidades financieras cobran un costo financiero derivado de la financiación otorgada (Pérez y Veiga,2015)	Ello se emplea en la tesis porque es una genial opción de solución frente al problema de liquidez suscitado y esta financiación puede darse mediante préstamos, bonos, factoring, etc, mecanismos que brindaran liquidez y disposición de efectivo a corto plazo.
Referencia:	Pérez, J. & Veiga, C. (2015). <i>La gestión financiera de la empresa</i> . Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Golpe Ana María	2009	Según Golpe (2009), define que Las distintas fuentes de financiamientos que existen normalmente son: capital propio o capital de terceros (acreedores, préstamos bancarios, fisco, etc.). En general las empresas se financian con una combinación de capital propio y capital ajeno. Por lo tanto, la presencia de un capital propio y ajeno nos enfrenta a la opción de cuándo usar uno u otro, o bien ambos simultáneamente. Son numerosas las circunstancias que condicionan la opción entre uno y otro, o bien, ambos (p.153)	Los principales mecanismos de financiamiento son el capital propio y el capital de terceros, este último comprende capital de acreedores, capital del sistema financiero, etc. En realidad, las empresas utilizan los dos financiamientos ya que si uno no les es suficiente tienen que recurrir a otra última opción para satisfacer su liquidez y cumplir compromisos (Golpe, 2009).	En la empresa en investigación, el tipo de financiamiento que se emplea es el de capital propio ya que se recurre al préstamo y aporte de los socios para satisfacer y cubrir obligaciones con terceros. Así mismo ello no es suficiente por lo que se recomienda optar también por el financiamiento en el sistema financiero.
Referencia:	Golpe, A. (2009). Costos Financieros. <i>Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial</i> , 1(1),147-164.Recuperado http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/3			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Boscán Mariby y Sandra Maryana	2009	Como explica Brealey (citado en Boscán y Sandra,2009) que las fuentes consiste: En la obtención de fondos para la puesta en marcha, mantenimiento o ampliación de una empresa, o para la introducción de nuevos proyectos, es decir tal como lo refiere. Se trata de adquirir el dinero que la empresa necesita para acometer inversiones y realizar sus operaciones. Tales fondos se pueden conseguir a través de recursos propios, que incluyen la autofinanciación con fondos que han sido generados en el transcurso de la operación de la empresa, y las aportaciones de los socios (emisión de acciones) o a través de la financiación ajena, captación de recursos externos, conseguidos de la generación de una obligación (deuda) que deberá cancelarse en un determinado plazo, el cual puede ser corto, mediano o largo (p.406)	Las fuentes de financiamiento radican en la captación de fondos para la operatividad y crecimiento de la empresa y a su vez que le permita satisfacer y cumplir las diversas obligaciones que tiene con terceros. Esto comprende los fondos obtenidos con recursos propios como son las aportaciones y préstamos de los socios y la financiación externa lograda mediante la generación de una obligación que deberá reponerse en un tiempo determinado (Boscán y Sandra, 2009).	Este mecanismo es precisamente considerado parte de una solución al problema que se presenta en la organización, ya que si bien la empresa utiliza fondos internos como son los prestamos de los accionistas, pero ello no es suficiente por lo que también es necesario tener que recurrir a fuente externa que puede ser en el sistema financiero o tal vez en el mercado de capitales.
Referencia:	Boscán, M. Sandra, M. (2009). Estrategias de financiamiento para el desarrollo endógeno del sector Confección zuliano. <i>Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales</i> , 11 (3), 402-417.Recuperadode http://www.redalyc.org/pdf/993/99312516008.pdf			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Boscán Mariby Romero Jenny y Sandrea Maryana	2007	Según lo expuesto por Weston y Brigham (citado en Boscán, Romero y Sandrea, 2007) definen que: Las empresas privadas pueden acceder a financiamiento vendiendo acciones, bonos y papeles comerciales, o bien financiar sus necesidades temporales obteniendo préstamos de los bancos (p.142).	Las entidades privadas tiene la opción de acceder al financiamiento vendiendo acciones, bonos o mediante préstamos de instituciones bancarias en los cuales la empresa deberá reponer y devolver el fondo más el pago de intereses generados para la institución financiera (Boscán y Sandrea,2007).	Estas opciones de financiamiento como son los bonos y préstamos bancarios, entre otros, son recomendables para la empresa como mecanismo que le permita cancelar la deuda que tiene con proveedores, personal, administración tributaria, entre otros.
Referencia:	Boscán, M. Sandrea, M. (2009). Estrategias de financiamiento para el desarrollo endógeno del sector Confección zuliano. <i>Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales</i> , 11 (3), 402-417. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/993/99312516008.pdf			

Construcción de la categoría problema

Teorías				
Teoría de las finanzas	Teoría de la administración financiera	Teoría de la liquidez	Teoría de la planificación financiera	Teoría de la organización clásica
Conceptos				
La liquidez de la empresa se mide por la solvencia con la que cuenta para afrontar sus compromisos a corto plazo como las que tiene con proveedores, personal, socios, entidades financieras, etc (Córdova, 2012).	La liquidez pasa a ser un estado o condición derivado del actuar del individuo con el que se mide si se efectuó una buena gestión y/o gestiono bien los recursos económicos que permitan mostrar y contar con efectivo según el cobro de lo invertido (Hernández, 2011).	Los ejecutivos y directivos financieros de las organizaciones deben buscar estrategias de manera que no afecte su liquidez por lo que pueden optar y recurrir a buscar financiamiento a través de bancos y demás organismos financieros; y a su vez pedir una prórroga para cancelar la deuda que tienen con sus proveedores. (Van y Wachowicz, 2010).	La liquidez consta de la habilidad y aceleración con la que los activos se conviertan en fondos dinerarios disponibles al instante, es decir en un periodo de corto plazo menor a un año (Westerlfield, 2012).	El indicador o ratio de liquidez nos permite interpretar y dar a conocer a profundidad el estado en el que se encuentra la entidad, es decir si tiene respaldo suficiente de efectivo para afrontar compromisos derivados de su actividad. (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2008).
Según la información encontrada de diferentes autores investigados llegamos a la conclusión de que la liquidez son fondos dinerarios realizables que se dan por la actividad económica que realiza y es de carácter necesario para hacer frente obligaciones con terceros, este a su vez puede ser ocasionado principalmente por mala gestión, no contar con políticas o ausencia en el área de créditos y cobranzas. Este problema de ausencia de liquidez puede llevar a la entidad a buscar fuentes externas de ayuda, es decir fuentes de financiamiento para disponer de solvencia. Por todo ello es necesario que la empresa sepa el estado en el que se encuentra su liquidez, para ello se necesitara de los cálculos de los ratios financieros y para analizar el problema y tomar decisiones.				

Identificación de términos claves 

Construcción de la categoría problema 

Matriz del método

Sintagma : Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado	2000	Según Hurtado (2000), expone lo siguiente: Es una propuesta que se presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. La investigación holística trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, y la evolución de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas (p.14).	El sintagma holístico hace referencia a que se vea la investigación con enfoques globalizados , es decir que las propuestas y proyectos estén entrelazadas de manera que engloben un problema suscitado por las empresas a nivel internacional y que busque ser útil en la sociedad brindando posibles soluciones con proyectos novedosos y viables de mejora al problema.(Hernández, Fernández y Baptista, 2008)	Esto sintagma incide en la presente indagación debido a que busca diseñar propuestas de necesidad global y viables para ser aplicadas en la empresa a tratar, con miras a obtener resultados positivos una vez utilizadas las propuestas.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Ediciones Sypal. Recuperado de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3raed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf . Extraído el 8 de febrero del 2019.			

Enfoque: Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández y Baptista	2008	Según Hernández, Fernández y Baptista (Citado Hernández, Fernández y Mendoza, 2008), manifiesta: Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.546).	El enfoque mixto es una combinación de dos enfoques cualitativos y cuantitativos que implican una mejor recolección de datos de ambos enfoques para su posterior análisis e interpretación (Hernández, Fernández y Baptista,2008).	Esta investigación utilizara enfoque mixto debido que comprenderá en lo cuantitativo la recolección de datos con información numérica y en la cualitativa derivada de la entrevista información verbal.
Referencia:	Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2008). <i>Metodología de la Investigación científica</i> . México: Mc Graw – Hill.			

Tipo: Proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado	2000	Para Hurtado (2000), nos indica: La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos; sin embargo no todo proyecto es investigación proyectiva. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estadios descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la espiral holística (p.328).	El tipo de investigación proyectiva tiene la finalidad de elaborar en el futuro planes o estrategias en base al hallazgo y problemas encontrados que permitan mejorar o disminuir estos problemas y para ello utilizara una serie de procedimientos rigurosos.(Hurtado,2000)	Se dice que esta investigación es proyectiva porque la propuesta o plan que se realizara estará en pie para ser empleada pero no se tiene la certeza de que sea utilizada en la presente investigación.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Ediciones Sypal. Recuperado de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3raed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf .			

Nivel: Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado	(2000)	Según Hurtado (2000) con respecto al nivel comprensivo menciono que : El nivel comprensivo toca el campo de las explicaciones .El investigador ya no sólo percibe características explícitas en el evento , o descubre aspectos menos explícitos , sino que establece conexiones entre diversos eventos , a partir de las cuales puede formular explicaciones (p.44)	Porque se trata de un nivel en el cual el investigador no solo percibe sucesos sino que entra en contacto con el problema mediante diferentes métodos que le permiten hacer comprender mas la realidad a investigar de las cuales puede brindar propuestas. (Hurtado,2000)	Permitirá tener contacto con la empresa a investigar así como acceso a la información económica financiera que permitirá llegar a conclusiones y con ella establecer una propuesta viable.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Ediciones Sypal. Recuperado de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3raed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf .			

Método: Inductivo y deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gómez	2012	Para Gómez (2012), El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. Método deductivo a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son (p.14).	El método deductivo es una técnica que va desde lo general hasta lo particular y el método inductivo, con ello permite validar o no las hipótesis formuladas.(Gomez,2012)	Esta investigación empleara el método deductivo porque ira desde plantear los objetivos de forma general al caso específico para luego comprobar si las soluciones son viables.
Referencia:	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: Red Tercer Milenio			

Población, muestra y unidades informantes

Población:				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Arnau	2000	Según Arnau (Citado en Hurtado, 2000) se refiere a: “un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (p.153).	La población está conformada por elementos inmiscuidos con la investigación del cual se espera obtener información necesaria para hacer viable el plan.(Arnau,2000)	Este contexto se aplica en la investigación ya que son elementos necesarios que nos permiten obtener información para facilitarnos el estudio y luego llegar a conclusiones y propuestas que sean viables. Para el presente estudio la población estará conformada por las tres personas expertas conocedoras del tema y de la entidad como son: dos contadores y un administrador, a los cuales se le efectuara una entrevista sobre el contexto económico financiero de la entidad.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Ediciones Sypal. Recuperado de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3raed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf .			

Muestra:				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado	2000	Hurtado (2000), Indica: “es una porción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa (de la población). Para conformar una muestra es necesario seleccionar cuales de las unidades de estudio serán observados” (p.154).	Es un segmento de la población que se toma para el estudio del cual se llega a inferir el problema con los resultados encontrados, y para ello se tiene que utilizar diversas técnicas que brinden facilidad a la investigación. (Hurtado,2000)	En esta investigación para analizar la liquidez se tomara como muestra cuantitativa a los documentos contables (estados financieros) y a su vez se como muestra cualitativa se contara con tres personas del área de contabilidad y administración de la entidad de servicios a quienes se les hará una entrevista sobre el problema de estudio. La técnica de muestreo utilizada es por conveniencia debido a que se selecciono la muestra por ser la empresa donde se labora y por ende se tiene facilidad de acceso a los documentos contables y afinidad a los sujetos a entrevistar.
Técnica de muestreo: Por conveniencia				
Número de muestra:		Cualitativa : 3 entrevistados Cuantitativa : documentos contables		
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Ediciones Sypal. Recuperado de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3raed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf .			

Unidades informantes:				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Zapata	2005	Para Zapata (2005), Unidades informantes son: “Aquellos sujetos que cuentan con la información cualitativa o cuantitativa del fenómeno que indagamos” (p.71).	Son aquellos mecanismos o individuos de los cuales se espera brinden información imprescindible para realizar la investigación.(Zapata,2005)	En esta investigación se tendrá como unidades informantes cualitativas los tres entrevistados que son expertos y conocedores del problema; en cualitativa se encuentran los documentos contables que serán los estados financieros de 2 o más años consecutivos
Cualitativa : 3 entrevistados(contadores y un administrador=)				
Cuantitativa: documentos contables de tres periodos.				
Referencia:	Zapata, O. (2005). <i>La aventura del pensamiento crítico. Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas</i> . México: Pax México. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=i339_F3C1RIC&=PA71&lpg=PA71&dq=informantes+claves+en+una+tesis&source=bl&ots=FQp1dtBpYx&sig=4NC1CxjhbM XBKkZ46C5KinsML Ww&hl=es419&sa=X&ved=0ahU KEwi3ion J6YbaAhWNtVMKH VUoCxw4FBDoAQgmMAA#v=onepage&q=informantes%20claves%20en%20una			

Técnicas e instrumentos

Técnicas				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado	2000	Según Hurtado (2000), “Comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación “(p.427).	Comprende los medios necesarios que faciliten la información y así hacer posible este estudio y llegar a una conclusión donde se dé respuesta a la hipótesis planteada y propuesta realizable.(Hurtado,2000)	En esta investigación se utilizará como técnica cuantitativa la ficha de registro documental y como técnica cualitativa la entrevista a 3 conocedores del problema a investigar.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> . Venezuela: Fundación Sypal. Recuperado de https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-deinvestigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacquelinehurtado-de-barrera666p.pdf			

Instrumento				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández y Baptista	2006	Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), el instrumento de medición es: “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.276)	Es la herramienta que manipulara el investigador con la finalidad de recolectar información para el estudio del cual se obtendrá resultados que representen la situación en la que se encuentra la organización.(Hernández, Fernández y Baptista,2006)	Para esta investigación se utilizará como instrumento cuantitativo: el registro documentario que comprende los documentos contables (estados financieros) y como instrumento cualitativo: la guía de entrevista a tres expertos (2 contadores y un administrador de la empresa).
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista P., (2006). <i>Metodología de la Investigación</i> . México: The Mc GrewHill.			

Procedimiento

Paso 1	En primer lugar se seleccionó a la empresa porque es la entidad donde se trabaja y por ende se tiene acceso a la información como los estados financieros y por ello es más fácil de recolección de datos así mismo se está en contacto frecuente con las personas a entrevistar como son dos contadores y un administrador de la empresa.
Paso 2	Posteriormente se llegó a recolectar información del registro documentario que consto de los estados financieros de tres periodos de la empresa y de la entrevistara a tres personas conformadas por dos contadores y un administrador conoedores de la empresa, todo ello se realizó en un día en un lapso de 20 minutos cada uno.
Paso 3	Después de recolectar la información cualitativa se procesó al atlas ti 8 mientras que la información cuantitativa se plasmó en los gráficos de excel y medidas de porcentaje para lograr su interpretación.
Paso 4	Toda la información obtenida cuantitativamente y cualitativamente s permitió indagar las causas del problema y de esta manera formular estrategias de solución

Análisis de datos

Cuantitativo: Medidas de frecuencia y porcentaje				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández y Baptista	2008	Para Hernández, Fernández y Baptista (2008). Nos indica: “El análisis de datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (p.408).	Consiste en examinar la información en base a la muestra obtenida con un programa especial(Hernández, Fernández y Baptista,2008)	Cuando se recolecto información para la investigación como la entrevista y los estados financieros esta se proceso mediante un programa en excel y mediante gráficos con medidas de frecuencia y porcentajes y números nos permitió mostrar la situación financiera en la que se encuentra la empresa para así formular una propuesta viable.
Referencia:	Hernández, R. Fernández, C. Y Baptista P. (2008). <i>Metodología de la Investigación</i> . México : The Mc GrewHill.			

Cualitativo: triangulación				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández y Baptista	2008	Según Hernández, Fernández y Baptista (2008) con respecto al análisis cualitativo nos menciona que : La primera tentación del analista es reducir datos; de hecho, parte del análisis cualitativo consiste en hacerlo, pero teniendo sumo cuidado de no perder información ni descartar datos valiosos. Las transcripciones tienen que estar completas, aunque a veces sean repetitivas en cuanto al contenido (p.461).	Con el análisis de los datos se debe tratar de reducir información pero teniendo cuidado de la información valiosa que se puede perder y que esta influiría en los resultados de la investigación.(Hernández, Fernández y Baptista,2008)	Este análisis se aplicó en la investigación para reducir la cuantía de transcripciones y excesivos fundamentos, en lo cualitativo se utilizó el programa atlas ti 8 que permitió codificar las categorías, sub categorías e indicadores y agrupar las respuestas de la entrevista de esta manera se realizó la triangulación de respuestas para luego obtener grafico de redes por cada sub categoría y de esta manera se logró interpretar los resultados para formular la propuesta de solución.
Referencia:	Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2008). <i>Metodología de la Investigación</i> . México.: McGraw-Hill Interamericana			

Matriz de selección de solución

Priorización de problemas	Consolidación del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
			Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social					
			0.10	0.40	0.20	0.10	0.20					
Los activos de corto plazo no cubren obligaciones a corto plazo	En resumen, el problema principal de la falta de liquidez en la empresa se debe al excesivo plazo otorgado de cuentas por cobrar a los clientes, de esta manera los activos corrientes (comprendido principalmente por cuentas por cobrar y efectivo) no están logrando cubrir obligaciones a corto plazo. Ante esto la empresa tiene la opción de optar por financiarse pero no lo hace por decisiones internas.	1 Inyección de capital propio	3	4	4	1	3	3.400	4.100	Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez	El excesivo plazo de cobro otorgado a los clientes	1. Mejorar la performance económica financiera de la empresa
El excesivo plazo de cobro otorgado a los clientes		2 Gestión de cobranzas para incrementar la liquidez	3	2	5	3	5	3.400				2. Reestructurar el plazo de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez
La empresa no accede al financiamiento en el sistema financiero		3 Acceder al Financiamiento en el Sistema Financiero	1	5	5	2	4	4.100				3. Optar por el financiamiento en el sistema financiero para incrementar el efectivo
		4	1	2	3	2	4	2.500				