



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa
de servicios de transporte de carga, Lima 2018**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Rojas Campos, Nilda

ORCID: 0000-0002-7837-9319

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. Ernesto Piero Bazzetti De los Santos

Asesor temático

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A mis padres Nilda Campos y Rufino Rojas por el apoyo, la confianza y porque son mi motivo cada día de seguir adelante. A mis hermanas porque son mi ejemplo de superación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque es su voluntad que llegue donde estoy, porque me dio la fuerza para continuar con mi trabajo y no dejarme caer.

A mis asesores Mg Fernando Nolazco y Dra. Irma Carhuancho por brindarme su asesoría para concluir la presente tesis.

A la Universidad Privada Norbert Wiener por la formación académica brindada y a los docentes por aportar en mi desarrollo profesional

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Rojas Campos Nilda identificada con DNI Nro. 47792135, domiciliado en Mz. J Lt. 9 AA.HH. Belén – San Juan de Lurigancho egresada de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018” para optar el título profesional de **Contador público** ,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 y no existe copia o plagio alguno.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 11% de coincidencias.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. 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 22 de diciembre de 2019.

Rojas Campos Nilda

DNI 47792135

Presentación

El trabajo de investigación titulado “Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018” tuvo el propósito de analizar detalladamente las causas principales que afectan directamente con la liquidez de la empresa; los datos de la investigación se obtuvieron de los estados financieros de los últimos dos años, el cual fue de mucha ayuda para llevar a cabo los análisis vertical y horizontal, así mismo poder analizar los ratios vinculados con la liquidez. Para optar el título profesional en Contabilidad y Auditoría, me rijo a las normas establecidas por el departamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener.

La investigación se encuentra estructurada en III capítulos secuencialmente relacionados de la siguiente manera:

Capítulo I: Está compuesta por la identificación del problema de investigación donde se desarrolló la formulación del problema general, objetivo general y específicos, justificación, limitaciones, marco teórico donde se describe las teorías, el sustento de los antecedentes internacionales como nacionales, el marco conceptual por cada categoría objeto de estudio.

Capitulo II: Explica la metodología de la investigación.

Capitulo III: Se desarrolló los resultados e interpretación del análisis cualitativo, cuantitativo y mixto de la investigación. Asimismo, el detalle de la propuesta por cada objetivo.

Capitulo IV: Se desarrolló las conclusiones finales y sugerencias al problema objeto de estudio.

Al finalizar el desarrollo de los capítulos se muestra las referencias, y los respectivos anexos, donde encontraremos las matrices que sirvieron de apoyo para el desarrollo de la presente investigación.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
Abstract	13
I.INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	20
2.1 Enfoque y diseño	20
2.2 Población, muestra y unidades informantes	21
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.5 Proceso de recolección de datos	24
III. RESULTADOS	25
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	25
3.2 Descripción de resultados cualitativo	32
3.3 Diagnóstico	37
3.4 Propuesta	39
3.4.1 Fundamentos de la propuesta	39
3.4.2 Problemas	39
3.4.3 Elección de la alternativa de solución	40
3.4.4 Objetivos de la propuesta	40
3.4.5 Justificación de la propuesta	41
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
4.2 Conclusiones	73
4.3 Recomendaciones	74

REFERENCIAS	75
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de la investigación	80
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	81
Anexo 3: Artículo de investigación	86
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	88
Anexo 5: Instrumento cualitativo	90
Anexo 6: Pantallazos del Atlas.	97
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta	98
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	102
Anexo 9: Matrices de trabajo	104

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización	22
Tabla 2. Análisis cuantitativo - Ratio de Liquidez corriente	25
Tabla 3. Análisis cuantitativo - Ratio de liquidez absoluta	26
Tabla 4. Análisis cuantitativo - Variación porcentual Efectivo y equivalente efectivo	27
Tabla 5. Análisis cuantitativo - Ratio de gestión- rotación de cobros	28
Tabla 6. Análisis cuantitativo - Ratio de gestión- promedio de cobranza	29
Tabla 7. Análisis cuantitativo - variación porcentual cuentas por cobrar	30
Tabla 8. Ratio de gestión - promedio de pagos días	31
Tabla 9. Dinámica contable del descuento por pronto pago 2020	45
Tabla 10. Indicador rotación de cobranzas proyectado	48
Tabla 11. Variación porcentual cuentas por cobrar proyectado	48
Tabla 12. Estado de situación financiera proyectado – objetivo 1	49
Tabla 13. Flujo de caja proyectado 2020	57
Tabla 14. Ratio liquidez absoluta proyectado	58
Tabla 15. Variación porcentual proyectado	59
Tabla 16. Estado de situación financiera proyectado- objetivo 2	59
Tabla 17. Ratio de promedio de cobranzas proyectado	69
Tabla 18. Estado de situación financiera proyectado - objetivo 3	70
Tabla 19. Ratio de liquidez general proyectado	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Ratio de liquidez - Liquidez corriente 2017-2018. Elaboración propia	25
Figura 2. Ratio de liquidez- Liquidez absoluta 2017-2018	26
Figura 3. Variación porcentual Efectivo y equivalente de efectivo. Elaboración propia	27
Figura 4. Ratio de gestión - Rotación de cobros.	28
Figura 5. Ratio de gestión- Plazo promedio de cobranza 2017-2018	29
Figura 6. Variación porcentual- cuentas por cobrar	30
Figura 7. Ratio promedio de pago días	31
Figura 8. Triangulación de la subcategoría Indicadores financieros	32
Figura 9. Triangulación de la subcategoría cuentas por cobrar	34
Figura 10. Triangulación de la subcategoría riesgos de liquidez	35
Figura 11, Triangulación mixta de la categoría liquidez	37
Figura 12. Objetivos de la propuesta	41
Figura 13. Segregación de clientes ABC	44
Figura 14. Ciclo de proceso de descuento de pronto pago	46
Figura 15. Cobranzas y descuento de pronto pago proyectado 2020	46
Figura 16. Diagrama de Gantt de la propuesta para el objetivo 1	50
Figura 17. Procedimiento de análisis financiero	53
Figura 18. Formato de flujo de caja en Excel	54
Figura 19. Formato de control de caja chica en Excel	55
Figura 20. Formato físico de control de caja chica	56
Figura 21. Diagrama de Gantt para la propuesta del objetivo	60
Figura 22. Ciclo de facturación y cobranza	65
Figura 23. Organigrama crédito y cobranzas	66
Figura 24. Plan de cobranza y flujo de caja proyectado 2020	67
Figura 25. Diagrama de Gantt para el objetivo 3	68

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Plan de actividades para reducir las cuentas por cobrar	42
Cuadro 2. Presupuesto objetivo 1	43
Cuadro 3. Indicadores para medir la disminución de las cuentas por cobrar	47
Cuadro 4. Plan de actividades para el objetivo 2	51
Cuadro 5. Presupuesto según actividades objetivo 2	52
Cuadro 6. Indicadores para el Objetivo 2	58
Cuadro 7. Plan de actividades - objetivo 3	61
Cuadro 8. Presupuesto para el objetivo 3	62
Cuadro 9. Políticas de crédito y cobranza	63
Cuadro 10. Políticas de crédito y cobranza	64
Cuadro 11. Indicador para el objetivo 3	69

Resumen

La investigación titulada “Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018”, fue desarrollada con la finalidad proponer alternativas de solución a los problemas que no permiten que la empresa tenga una liquidez adecuada y razonable, como el alto importe de cuentas por cobrar, la inadecuada normativa de créditos y cobranzas que maneja la entidad, y la escasez de herramientas financieras.

En la metodología se aplicó un enfoque mixto, de tipo proyectivo, nivel comprensivo, un sintagma holístico, y los métodos deductivo- inductivo. Asimismo, la primera técnica aplicada fue la recopilación documental como los estados financieros de la empresa, dándole su respectiva interpretación a cada dato estadístico con el apoyo del instrumento ficha documental, y la segunda técnica fue la entrevista a los informantes, los cuales fueron 3: el Gerente general, el contador y el asistente contable, por consiguiente, se realizó la triangulación con apoyo del Atlas ti 8.

En los resultados obtenidos se exponen las problemáticas halladas, existencia de un índice alto en las cuentas por cobrar que ponen en riesgo la liquidez, asimismo el personal no cuenta con procedimientos para una adecuada gestión de cobranzas y evaluación previa de crédito, sumando a ello la falta de un análisis financiero y herramientas de control. Para finalizar se desarrolló la propuesta de solución mediante un descuento de pronto pago para aumentar las cuentas por cobrar, implementación de herramientas de control financiero y el diseño de políticas de crédito y cobranza.

Palabras clave: Liquidez, estrategias financieras, cuentas por cobrar, políticas de crédito y cobranza.

Abstract

The research entitled “Financial strategies to improve the liquidity of a freight transport services company, Lima 2018”, was developed with the purpose of proposing alternative solutions to problems that do not allow the company to have adequate and reasonable liquidity, such as the high amount of accounts receivable, the inadequate regulations of credits and collections that the entity manages, and the scarcity of financial tools.

In the methodology a mixed approach, of projective type, comprehensive level, a holistic phrase, and deductive-inductive methods was applied. Likewise, the first technique applied was the documentary compilation such as the financial statements of the company, giving its respective interpretation to each statistical data with the support of the document instrument, the second technique was the interview to the informants, which were 3: the General manager, the accountant and the accounting assistant, therefore, triangulation was carried out with the support of Atlas ti 8.

In the results obtained, the problems found are exposed, the existence of a high index in the accounts receivable that put liquidity at risk, likewise the personnel do not have procedures for an adequate collection management and previous credit evaluation, adding to this the lack of financial analysis and control tools. Finally, the solution proposal was developed through a prompt payment discount to increase accounts receivable, implementation of financial control tools and the design of credit and collection policies.

Key words: Liquidity, financial strategies, accounts receivable, credit and collection policies.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la falta de liquidez es una de las principales causas del quiebre de una empresa. Cuando una entidad tiene escasez de liquidez, no tiene sentido de estar en marcha, la ausencia de efectivo para cumplir con sus compromisos a corto plazo poco a poco le quita a la empresa las ganas de subsistir en el ámbito empresarial, llevando al empresario a cerrar la entidad (Herrera, 2015; Atradius, 2018). En América Latina el 90.3% de los empresarios han manifestado que tienen que lidiar con clientes morosos, lo cual conlleva a crear una situación incómoda con sus proveedores. La razón por la cual las empresas realizan venta de bien o servicio al crédito, es por aumentar la fidelización de su cartera de clientes. Cada país tiene su propio límite de considerar a que tiempo una venta se convierte en un crédito vencido, como es el caso de Chile y Brasil, que un crédito caducado o cliente moroso se considera a partir de los 90 días (Banco Central de la Reserva, 2018).

En el Perú 10 de 14 entidades evidencian peligro de liquidez, trayendo como consecuencia la incapacidad de finiquitar sus deudas a corto plazo. A comparación del 2017 los porcentajes de medición referente a la morosidad han sido de aumento de 3.04% a 3.14%, no siendo un problema reciente ya que investigaciones y estudios de años anteriores muestran que esta dolencia prevalece desde tiempos (Gestión, 2016; Bobadilla, 2019). Una política de crédito y un personal encargado de créditos y cobranzas es importante para toda entidad, pues le permite dar seguimiento a la deuda, comunicar a los clientes sus cuentas a vencer, aportando a que el efectivo ingrese según fechas establecidas y la liquidez de la empresa sea positiva. Sin embargo, hoy en día las empresas aun ignoran que esta herramienta puede mantener un equilibrio en su liquidez (Atradius, 2018).

La empresa de servicios dedicada al transporte de carga terrestre con casi 6 años en su rubro, cuenta con un índice alto en sus cuentas por cobrar debido a la ausencia de un personal encargado de las cobranzas, asimismo el personal que en ocasiones por órdenes de gerencia realiza las llamadas o correos de cobranzas no cuenta con la capacitación o apoyo en revistas que les permita mejorar la relación de negociación con los clientes. Todo es consecuencia que no existe una segregación de funciones y política de crédito, por consiguiente, fomenta el desorden y confusión al personal. Asimismo, gerencia tiene un papel importante en cuanto a la situación de la falta de liquidez de la empresa, porque no

tiene el conocimiento suficiente en temas financieros que le permita tomar las decisiones adecuadas, asimismo cumple múltiples funciones como administrador, gestión de mantenimiento y captación de clientes haciendo que solo desarrolle interés por captar clientes. Al ser una empresa de transporte, su suministro principal del día a día es el combustible y la falta de efectivo inmediato aqueja la continuidad de sus servicios; por ello la realización de un flujo de caja y la aplicación de los índices de medición de liquidez es importante para verificar la situación de la empresa, y tomar decisiones de mejora.

En ese mismo contexto de liquidez. Santiago, Valencia & Huatangari (2018) evidenciaron en su investigación, que existen factores al momento de concretar transacciones comerciales al crédito, que afecta la liquidez, principalmente la ausencia de cláusulas que demuestran los plazos de pagos y que sirven como guía al área de tesorería para realizar las gestiones de cobro, sin embargo, al no tener cierta información, distorsiona las funciones implicando que el índice de cuentas morosas no pase a ser efectivo disponible. Mientras tanto, Gonzales & Sanabria (2016) demostraron que debido a la antigüedad de las cuentas moratorias que tienen los clientes, el área de créditos y cobranzas se encuentra vulnerable para realizar los respectivos cobros, arriesgando que las cuentas prescriban y distorsione la planificación financiera de la entidad. Consecuencia de ello, al aplicar los ratios de medición de liquidez se obtuvo un resultado negativo como reflejo de las dolencias del área.

Llun y Arias (2018) demostró en su investigación que la liquidez se ha visto afectada principalmente porque los trabajadores no están capacitados para gestionar las deudas pendientes, puesto que no se emiten reportes actualizados sobre las deudas pendientes de cada cliente a gerencia financiera, distorsionando las fechas límite de pago programados en el flujo de caja. De forma semejante; Diaz y Ramos (2018) demostraron que años consecutivos la liquidez de la entidad ha sido afectada de una manera crónica por el ineficiente desarrollo de funciones por parte del personal que controla las cuentas por cobrar, debido a la falta de capacitación y formalización de una política de créditos. Por consiguiente, la empresa demora en pagar las facturas a sus abastecedores de productos demostrando una imagen similar a la de sus clientes morosos. Asimismo, Vásquez y Vega (2016) demostraron que la organización no cuenta con un manual de funciones para el área

de cobranzas, las cuentas de crédito no están actualizadas y no se envía ningún recordatorio a los clientes morosos, retardando el ingreso de efectivo a caja.

Torres y Avelino (2017) evidenció que los procedimientos para recaudar efectivo de los clientes morosos tienen deficiencias, no existe un sistema de evaluación crediticia antes de pactar venta al crédito, trayendo como consecuencia una alta probabilidad que parte de las deudas se conviertan en incobrables, por ello el importe de cuentas por cobrar han sobrepasado el importe de efectivo disponible, lo que indica que la empresa no está en la facultad de hacer frente a sus deudas programadas dentro de los 12 meses. Mera (2017) demostró que la entidad no tiene capacidad para manejar las gestiones de crédito y cobranza, por falta de personal que se encargue principalmente a hacer respetar las políticas de cobranzas e inspeccionar los créditos otorgados. Asimismo, gerencia no realiza una auditoría a las áreas administrativas y de procesos contables. Debido a ello la entidad no tiene la liquidez adecuada para finiquitar deudas con sus proveedores nacionales y no domiciliados.

Durán (2015) argumentó que la contabilidad gestionada de manera externa altera el manejo de las cuentas por cobrar, debido que no hay constante monitoreo, por ello las cifras reflejadas no siempre están actualizadas y la disposición del efectivo no es verídico. Asimismo, indicó que antes de la presentación de importes a los estados financieros es importante preparar y analizar los anexos de las cuentas por cobrar para tener un resultado veraz; y frente a ello gerencia pueda hacer toma de decisiones para la mejora de la situación financiera. Tapia y Duque (2016) evidenció los altos importes de cuentas incobrables que no tienen un contrato de sustento, además la ausencia de un manual de procedimientos de cobranza debilita la liquidez de la empresa. Asimismo, resalta la implementación de estrategias de cobros como las visitas a los clientes y la realización de un análisis financiero aplicando los ratios para verificar la rotación de las cuentas morosas. De forma semejante, Duque y Chamba (2017) evidenció que la organización no aplica a sus Estados Financieros índices de medición para constatar el estado económico, asimismo la entidad tiende a trabajar frecuentemente con ventas al crédito y las políticas de cobro establecidas no tienen una adecuada estructura limitando las funciones del personal encargado de exigir el cobro de las deudas y actualizar información crediticia.

La teoría de sistemas sustentada por Von, Schein, Katz y Kahn; indica que en un sistema por naturaleza cada unidad que lo conforma cumple un rol importante, además que existe una conexión de dependencia entre sí mismas, por ello, si existiera una deficiencia o mejora en cualquier unidad, por consecuencia afectaría a todo en general y al objetivo trazado. Asimismo, esta teoría se aplicará para evaluar al personal que labora manipulando información financiera contable y verificar si existe una comunicación entre las áreas correspondientes sobre todo en el área de facturación y cobranza, además de detectar el grado de importancia que la entidad brinda a los clientes respecto a sus cobranzas o solo se centra en captar clientes perjudicando su liquidez (Chiavenato, 2006).

La teoría de la economía avalada por Baltra y Adam Smith, demuestra, que toda actividad que un sistema realiza con la finalidad de obtener ganancias, se sostiene de diversas relaciones con terceros, dichas relaciones en su momento le pueden ocasionar pérdida o cooperar en que la entidad tenga rentabilidad y seguir produciendo. Teniendo en cuenta lo expuesto esta teoría será aplicada en la identificación de los tipos de servicios que brinda la empresa y cual de todas es la que genera más ingreso para cubrir sus necesidades del mismo modo permitirá identificar en la relación de cuentas por cobrar que clientes muestran un récord de morosidad y los clientes claves que cumplen con las fechas pactadas de crédito (Baltra, 1973; Pernaut y Ortiz, 2008).

La teoría financiera avalada por Copeland, Westen, Merton y Garcia expresa que existe diversas alternativas financieras que una entidad, sistema u individuo es libre de elegir para su mayor beneficio que crea conveniente, asimismo resalta el impacto financiero en la economía y la importancia de una buena gestión financiera. Todo ello aporta en la salud económica para afrontar aquellas desventajas que se presenta en el mercado comercial. Por consiguiente, esta teoría permitirá identificar en la investigación si a los estados financieros de la empresa se le realiza un análisis con los indicadores financieros, o alguna auditoria a los procesos financieros. Del mismo modo servirá como sustento para reafirmar en la propuesta un análisis financiero, la realización de un flujo de caja mensual para que la entidad esta alerta a futuros desembolsos y no perjudicar a los proveedores o clientes internos como es el personal (Parada, 2000; Flórez, 2008).

Las teorías anteriormente expuestas, fueron elegidas porque demuestran la importancia del trabajo en conjunto de las áreas que conforman una organización para lograr su objetivo empresarial, asimismo que en la sociedad todo tiene un fin económico, por ello una entidad sin ingresos no puede seguir con su continuidad de sus actividades. Y por último resalta que un análisis financiero en una entidad permite estar alertas ante futuros riesgos y ser un punto de inicio para toma de decisiones gerenciales. A pesar que la presente investigación se realiza a partir de diversas problemáticas en cuanto a la falta de liquidez empresarial, desea servir como inspiración a futuras investigaciones.

El trabajo de investigación se realiza porque en la empresa se verifica una incontrolable línea de crédito que se les brinda a sus clientes, aumentando el grado moratorio que tienen como antecedente, debido a ello la falta de ingresos de efectivo perjudica los pagos programados que tiene que cubrir para el funcionamiento de la empresa. Dar evidencia a gerencia general que es posible cambiar la situación de falta de liquidez. La finalidad de la investigación es que gerencia pueda llevar acabo la propuesta de mejora, principalmente implementando un área encargada de las cuentas por cobrar y realizar una política de cobranzas.

Se consideró la metodología holística, porque busca proponer una posible solución al problema encontrado en la entidad, asimismo al aplicar un enfoque mixto permitirá recabar información directa con el personal implicado por medio de la entrevista, asimismo recolectar datos cuantitativos por medio de los ratios financieras brindando un resultado fehaciente a la investigación. El resultado obtenido ante la problemática de la falta de liquidez en la empresa, debido al alto importe de las cuentas por cobrar permitirá implementar ciertos procesos para que se cree un área o se refuerce los puntos débiles de créditos y cobranzas

En suma, a todo lo expuesto se da origen a la problemática general y a los objetivos específicos:

Problema General

¿Cómo mejorar la liquidez en una empresa de transporte de carga, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de una empresa de Servicios de transporte de carga, Lima 2018?

¿Cuáles son los factores que afectan la liquidez de una empresa de Servicios de transporte de carga, Lima 2018?

¿Cómo las estrategias financieras influyen en la liquidez de una empresa de Servicios de transporte de carga, Lima 2018?

Objetivo General

Proponer estrategias financieras para mejorar la liquidez de la empresa de transporte de carga, Lima 2018

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de la liquidez en la empresa de transporte de carga, Lima 2018.

Explicar los factores que afecta la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018

Explicar cómo influye las estrategias financieras en la liquidez de una empresa de transporte de carga, Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y diseño

Para la metodología se aplicó el enfoque mixto, porque es la fusión del análisis y la interpretación, lo cual representa una investigación cualitativa y cuantitativa. Las características que define cada una de estas investigaciones se juntan para dar origen a un mix de fortalezas, que son plasmadas en una sola investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La aplicación de este enfoque es una ventaja para la investigación porque no hay un límite al emplear técnicas y herramientas, ello va a permitir a llegar a un mejor resultado del objetivo planteado.

Al ser una investigación holística permite realizar un método de tipo proyectivo que, en concepto, es la acción donde el investigador realiza una propuesta de solución ante una problemática, que en futuro puede ser llevado a cabo. Para ello antes de llegar a la propuesta debe haber una antelación de indagación que asegure la credibilidad de la investigación proyectiva (Hurtado, 2000). Ante la problemática de liquidez de la empresa se realizará una propuesta para dar solución a la alta morosidad de los clientes. Primero se detectará los puntos débiles que adolece el personal encargado de créditos y cobranzas.

El nivel de la investigación es comprensivo porque la cuantificación y el análisis brinda criterios asertivos, en la cual el investigador capta los conocimientos para entender la situación de la investigación, facilitando el curso planificado de la indagación (Hurtado, 2000). Al tener un análisis de los resultados como la interpretación va permitir comprender el ámbito en que se encuentra la problemática, y así dar una mejor propuesta de posible solución o mejora.

El método aplicado es deductivo y se define como el comienzo de una indagación desde un punto de partida universal, es decir comenzar por ejemplo desde una doctrina o principios generales ya conocidos en el ámbito universal, para llegar a obtener respuestas a la indagación particular del estudio (Bernal, 2010). De acuerdo a este método se dio partida a la investigación desde 3 teorías relacionadas a la línea de investigación, la cual es una base sólida para dar conclusiones que en futuro puedan ser utilizados en otros estudios.

Por otro lado, el método inductivo se basa en indagar desde situaciones individuales con credibilidad para el estudio, y llegar a conclusiones que sean dirigibles a hechos universales. Es decir que con los resultados obtenidos del estudio el investigador pueda generalizar la problemática (Hurtado, 2000). Este método es aplicado porque a partir de las conclusiones obtenidas después de todo el estudio realizado, se podría indicar que las demás empresas del mismo rubro de la empresa investigada, tienen las mismas dolencias y que la propuesta de la investigación también tendría cierto impacto para la mejora.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La población es la totalidad de sujetos que están dentro de una investigación, varios de ellos comparten ciertos rasgos o situaciones que facilita la indagación del investigador y en la cual espera hallar respuesta. Para la investigación la entidad es considerada la población en la cual se extraerá la muestra (Hurtado, 2000). La muestra es el fragmento tomado del conjunto de individuos considerados en la investigación, donde el investigador espera con seguridad obtener resultados que aporten al objetivo. Esta es seleccionada por la facilidad y acceso de información que se puede obtener. De la empresa las personas seleccionadas laboran directamente en el área de interés para aplicarla la investigación, asimismo los documentos que contienen información financiera forman parte de la muestra para la investigación (Bernal, 2010).

Las unidades informantes, son los individuos claves que facilitarán la información al investigador, porque tienen relación directa con el tema que se investiga. Asimismo, se les puede aplicar las técnicas de la metodología como la encuesta (Rojas, 1988). Las personas a entrevistar son: El gerente general, encargado de captar clientes, administrar y concretar ventas; el contador externo con 20 años de experiencia en su rubro encargado de realizar los EE.FF de la empresa de servicio y por último el asistente contable encargado de preparar la información mensual para su respectiva declaración a la entidad recaudadora, asimismo gestiona las cobranzas ocasionalmente.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1.

Matriz de categorización

Categoría	Sub categoría	Indicador
Liquidez	Indicadores financieros	Ratio de liquidez corriente
		Ratio de liquidez absoluta
		Ratio de gestión
	Cuentas por cobrar	Cuentas comerciales
		Periodo de crédito
	Riesgos de liquidez	Morosidad
		Cobranza dudosa

La categoría principal resultado de la investigación es la liquidez, que es el poder que tiene la organización para llevar acabo el pago de toda deuda de acuerdo a sus ingresos provenientes de sus ventas, cumpliendo los plazos establecidos en su política de cobro. Las deudas a cancelar son con fecha de vencimiento no más a 12 meses, asimismo se menciona que la liquidez es la conexión de la disponibilidad de pago y recaudación de efectivo, producto de las ventas, sin cuantificar perdidas debido a las diversas cuentas por cobrar (Rodríguez, 2012; Mochón, 2006). Este variable permite constatar si la empresa de servicios está en la posibilidad de finiquitar los pendientes dinerarios, además de visualizar si lo invertido en la venta de prestaciones de servicios genera con facilidad dinero inmediato para cumplir con sus proveedores (Ciro, 1998).

Respecto a las subcategorías se detallan 3: Ratios financieros, cuentas por cobrar y riesgo de liquidez. Los ratios financieros son instrumentos que permite medir la situación financiera de una entidad y en base al resultado hacer toma de decisión, los resultados obtenidos puede ser positivo o negativo de acuerdo a las diversas transacciones que tuvo la entidad, asimismo generalmente los resultados son demostrado en porcentaje o decimal y estan acompañado de una interpretación (Tanaka, 2005; Córdova, 2012; Amat y Soriano, 2010; Soriano M. y Pinto, 2006). Estas mediciones se aplicarán a la muestra documental elegida para comparar cómo la liquidez de la empresa ha ido evolucionando.

Las cuentas por cobrar son derechos dinerarios que le permite al ente reclamar a sus clientes, sustentados en la mayoría de los casos por un documento de transacción que identifica la venta de un servicio o bien, asimismo se define como el inicio de una obligación dineraria por parte del proveedor hacia la entidad que realizó la transacción de venta. En otros conceptos se indica que las cuentas por cobrar son ventas que aún no ha sido canceladas, por ello figura como activo a corto plazo por el mismo hecho que generalmente las reglas de cobro no superan los 12 meses (Moren, 2014; Barvo, Lambretón y Márquez, 2007; Horngren, Harrison y Bamber, 2003). La aplicación de esta subcategoría permite segmentar las diversas cuentas por cobrar que tiene la entidad, para tener un panorama claro sobre los importes de agentes externos que afecta la liquidez asimismo ayuda a comprender que importes del activo corriente se considera una deuda comercial, constatando con los documentos físicos o electrónicos que se brinda al cliente.

Riesgo de liquidez se considera a la posibilidad de generar un déficit a partir de la falta de disponibilidad de efectivo para finiquitar deudas, así como la situación de escasez de ingresos debido al alto nivel de cuentas por cobrar, que conlleva al endeudamiento con sus pasivos corriente. Otro concepto indica que es la exposición en que se encuentra la organización ante la escasez de recursos monetarios para cancelar sus obligaciones con agentes externos, que facilita los suministros para dar la empresa en marcha (Navarro, 2003; Ciro, 1998; Vilariño, 2001). Se considera esta subcategoría porque va a permitir verificar si existe un riesgo en la situación de liquidez en la entidad, de acuerdo a ello llegar a dar unas recomendaciones con la posibilidad de brindar un aporte para una mejora, asimismo, ayuda a considerar la posibilidad de recurrir a un financiamiento para evitar un riesgo en la liquidez de la entidad.

Subcategoría emergente políticas de crédito y cobranza, son los lineamientos que el área encargada de la entidad sigue, para recaudar el efectivo de comprobantes emitidos al crédito, estas normativas son elaboradas en base a el giro de la compañía y sus objetivos planteados (Haime, 2005). La subcategoría surgió al recabar información de la entrevista y con la triangulación de datos, asimismo es considera dentro de la propuesta de solución a la baja capacidad de cumplimiento con sus obligaciones por parte de la entidad, debido que no cuentan con las normativas correspondientes para dar crédito y para recaudar efectivo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de información se aplicará la entrevista, que es la situación donde el investigador se presenta ante el individuo informante para aplicar interrogantes, con el objetivo de extraer informe para la investigación (Hurtado, 2000). Será una técnica aplicada para detectar las deficiencias de la entidad, para ello se entrevistará al personal que se encuentre dentro de los procesos contable-financiero.

La guía de entrevista es donde se plasma las preguntas que dará efecto el investigador ante las unidades informantes. Sin embargo, las preguntas no siempre son definitivas, en el transcurso de la entrevista pueden emerger otras (Hurtado, 2012). Por ello antes de entrevistar a las personas del área se redactará cuidadosamente las interrogantes tomando como base la categorización de la variable. Al mismo tiempo el indagador extrae escritos que contienen información de suma importancia para alcanzar los objetivos de la investigación, en la mayoría de las situaciones para obtener estos escritos se procede a obtener una autorización previa (Menéndez, 2019). Para determinar el estado de la liquidez en la empresa, es necesario aplicar índices de medición, por ello se extrae los Estados financieros periodo 2017- 2018 de la organización.

2.5 Proceso de recolección de datos

Al mismo tiempo el indagador extrae escritos que contienen información de suma importancia para alcanzar los objetivos de la investigación, en la mayoría de las situaciones para obtener estos escritos se procede a obtener una autorización previa (Menéndez, 2019). Para determinar el estado de la liquidez en la empresa, es necesario aplicar índices de medición, por ello se extrae los Estados financieros periodo 2017- 2018 de la organización.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 1.

Ratio de Liquidez - Liquidez corriente

Análisis documental	Formula	2017	2018
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{485,742}{476,978} = 1.02$	$\frac{612,405}{636,448} = 0.96$

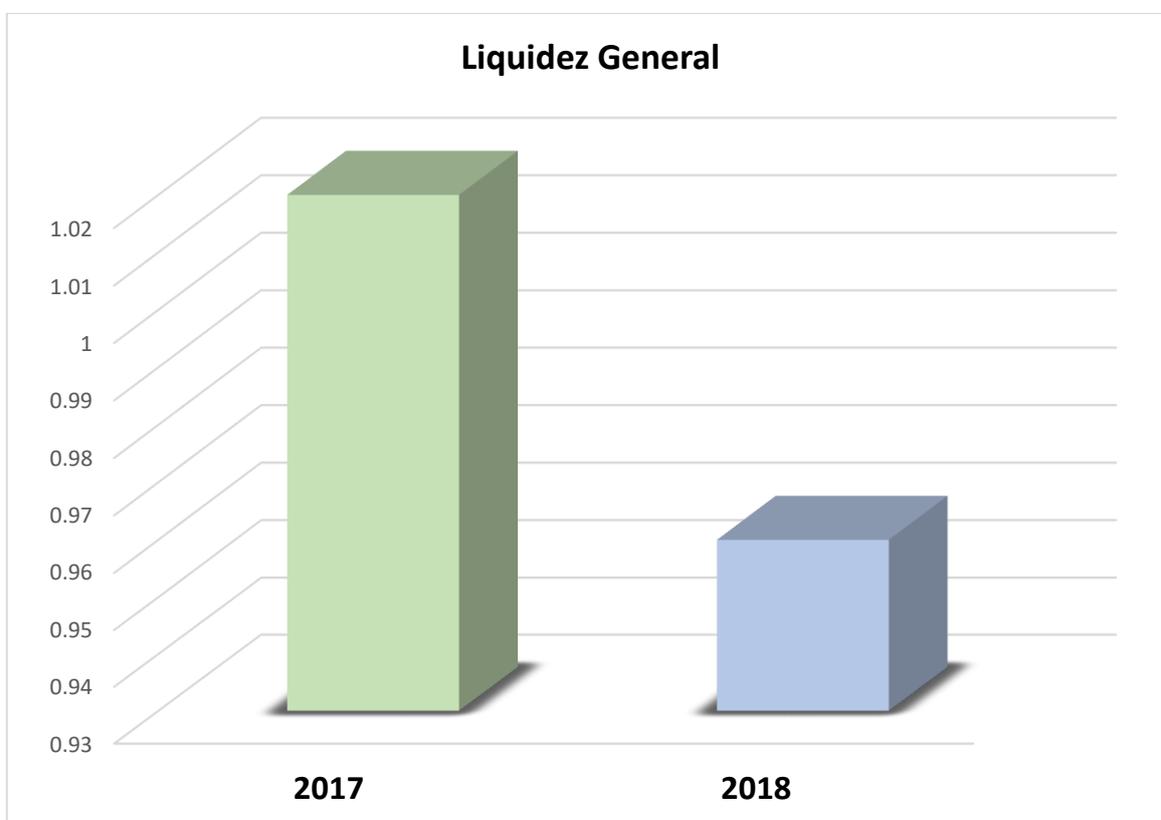


Figura 1. Ratio de liquidez - Liquidez corriente 2017-2018

Según la tabla 2 y la figura 1, la ratio aplicado demuestra que la empresa tuvo una variación de forma negativa de 0.06 en su liquidez durante los periodos 2017-2018. Es decir que el año 2017 la liquidez llego a un punto neutral, por cada 1 sol de deuda a corto a plazo tenía por afrontar con 1.02, sin embargo, para el año 2018 hubo una ligera caída, pues el resultado demuestra que, por cada 1 sol de deuda, afrontaría con 0.96, llevándole a una situación de riesgo. En la organización la capacidad de pago es fundamental porque trabaja con un

suministro principal para la continuidad de sus funciones como el combustible y lubricantes, por ser productos de primera necesidad y demanda el consumo es diario por ello contar con efectivo disponible es indispensable.

Tabla 2.

Ratio de liquidez- liquidez absoluta

Análisis documental	Formula	2017	2018
Liquidez absoluta	$\frac{\text{Efectivo disponible}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{35,998}{476,978} = 0.08$	$\frac{64,959}{636,448} = 0.10$

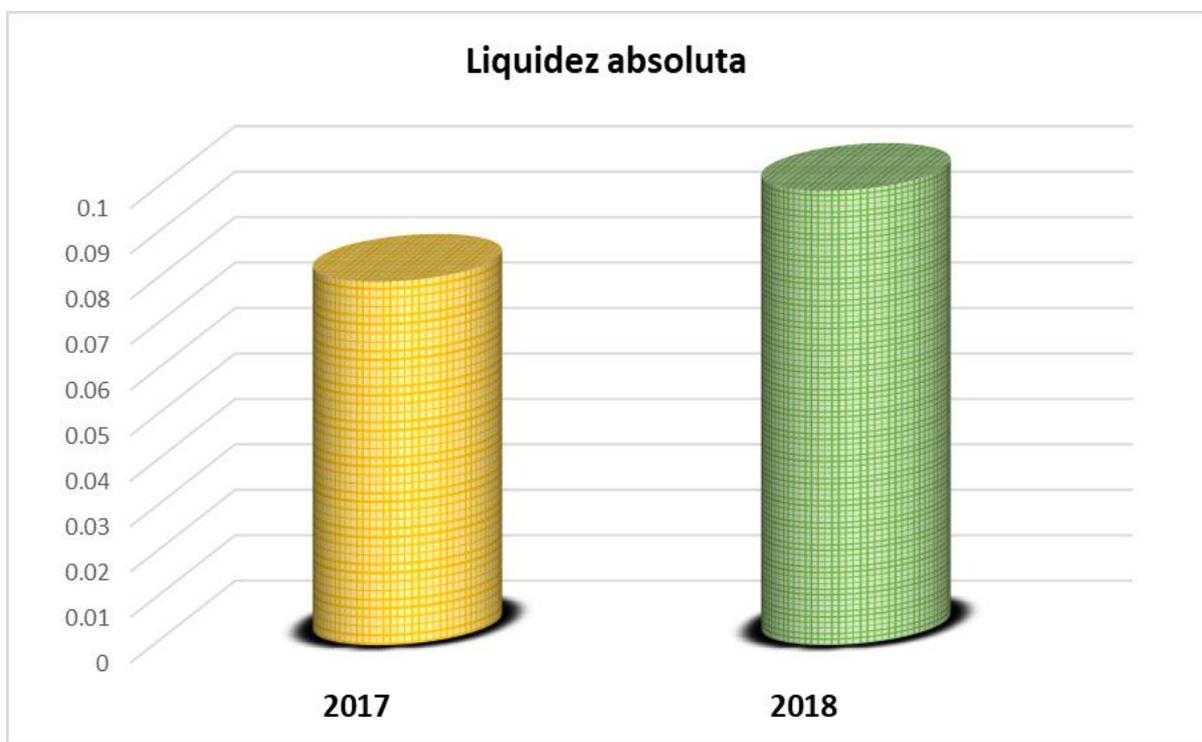


Figura 2. Ratio de liquidez- Liquidez absoluta 2017-2018

Podemos indicar según la tabla 3 y la figura 2, el resultado obtenido fue de 0.08 y 0.10 para los años 2017 -2018 respectivamente, que la empresa de servicios en ninguno de los periodos analizados ha podido afrontar su pasivo corriente haciendo uso solo del efectivo, es decir que caja no está preparado para afrontar deudas dentro de los 12 meses. Asimismo, se puede interpretar que la empresa tiene dificultad para transformar en efectivo sus cuentas por cobrar es decir realizar las cobranzas en el momento indicado, dentro del activo corriente solo podemos depender de las cuentas por cobrar para la conversión a efectivo ya que por ser una

empresa de servicios los inventarios no son de conversión para efectivo. A pesar que en los estados financieros existe importe en el rubro de inventarios no se puede depender de ello ya que la cuenta está conformada por suministros que son combustible y lubricantes que no son para la venta, pero si para el consumo al brindar la prestación de servicios.

Tabla 3.

Análisis cuantitativo - Variación porcentual Efectivo y equivalente efectivo

Análisis documental	Formula	2017	2018
Efectivo y equivalente de efectivo	$\frac{\text{Efectivo disponible}}{\text{Activo corriente}}$	$\frac{35,998}{485,742} * 100 = 7\%$	$\frac{64,959}{612,405} * 100 = 11\%$

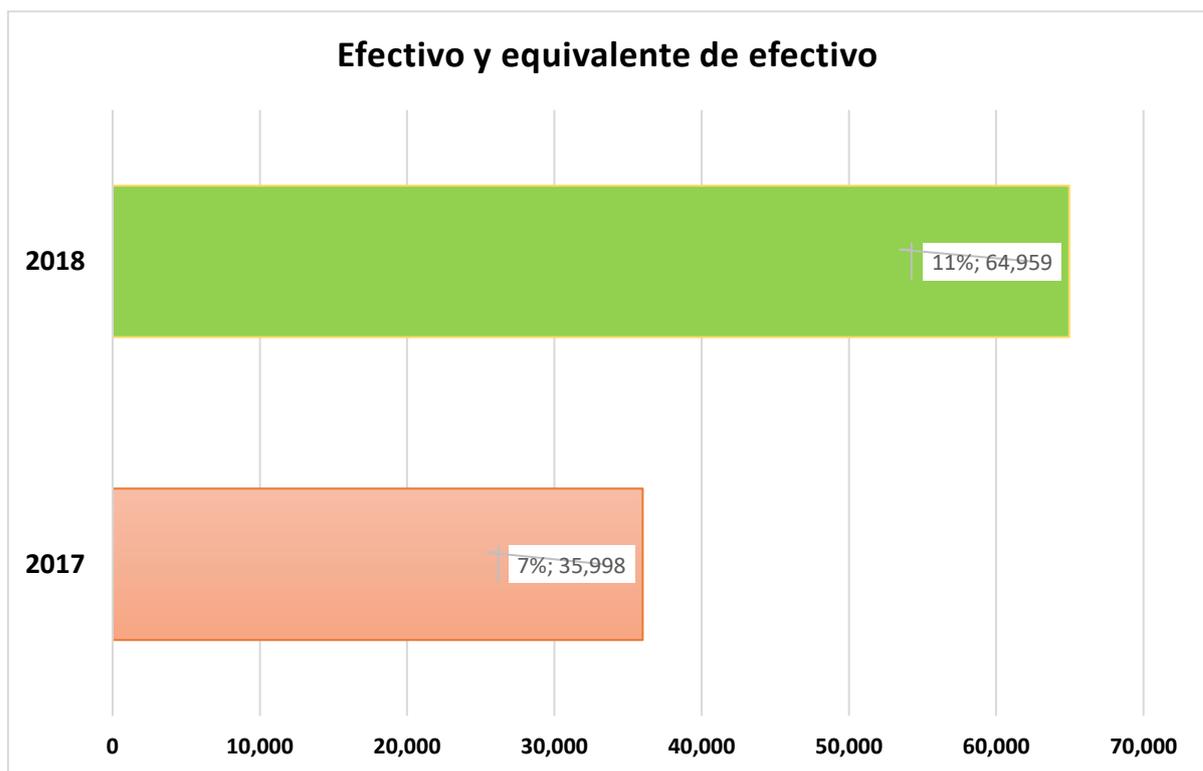


Figura 3. Variación porcentual Efectivo y equivalente de efectivo. Elaboración propia

Durante el periodo 2017 según la tabla 4 y la figura 3, el importe de efectivo representa el 7 % del total del activo corriente y para el año 2018 subió a S/ 64,959 representando el 11% a pesar que hubo un incremento de 4% entre periodos sigue siendo un índice muy bajo a

comparación de las cuentas por cobrar. Este análisis evidencia la lenta recaudación que hubo en la organización.

Tabla 4.

Análisis cuantitativo - Ratio de gestión- rotación de cobros

Análisis documental	Formula	2017	2018
Rotación de cobros	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Ctas por cobrar comerciales}}$	$\frac{1,491,058}{344,306} = 4.3$	$\frac{1,836,159}{432,809} = 4.2$



Figura 4. Ratio de gestión - Rotación de cobros.

En la tabla 5 y figura 4, demuestra la rotación de las cuentas por cobrar respecto a las ventas, y de acuerdo al resultado se puede indicar que los cobros realizados en el año 2017 tienen una rotación de 4.33 veces, y para el 2018 4.39 veces manteniendo el mismo ritmo. Esta ratio gestión evidencia que la organización tiene una política de cobranza inadecuada porque aproximada demora en recaudar cada 90 días, las gestiones de cobro por parte del personal no son factible por ello los clientes caen en la morosidad.

Tabla 5

Análisis cuantitativo - Ratio de gestión- promedio de cobranza

Análisis documental	Formula	2017	2018
Plazo promedio de cobranza	$\frac{\text{Ctas por cobrar comerciales} * 360}{\text{Ventas}}$	$\frac{123,950,160}{1,491,058} = 83.13$	$\frac{150,411,142}{1,836,159} = 81.92$

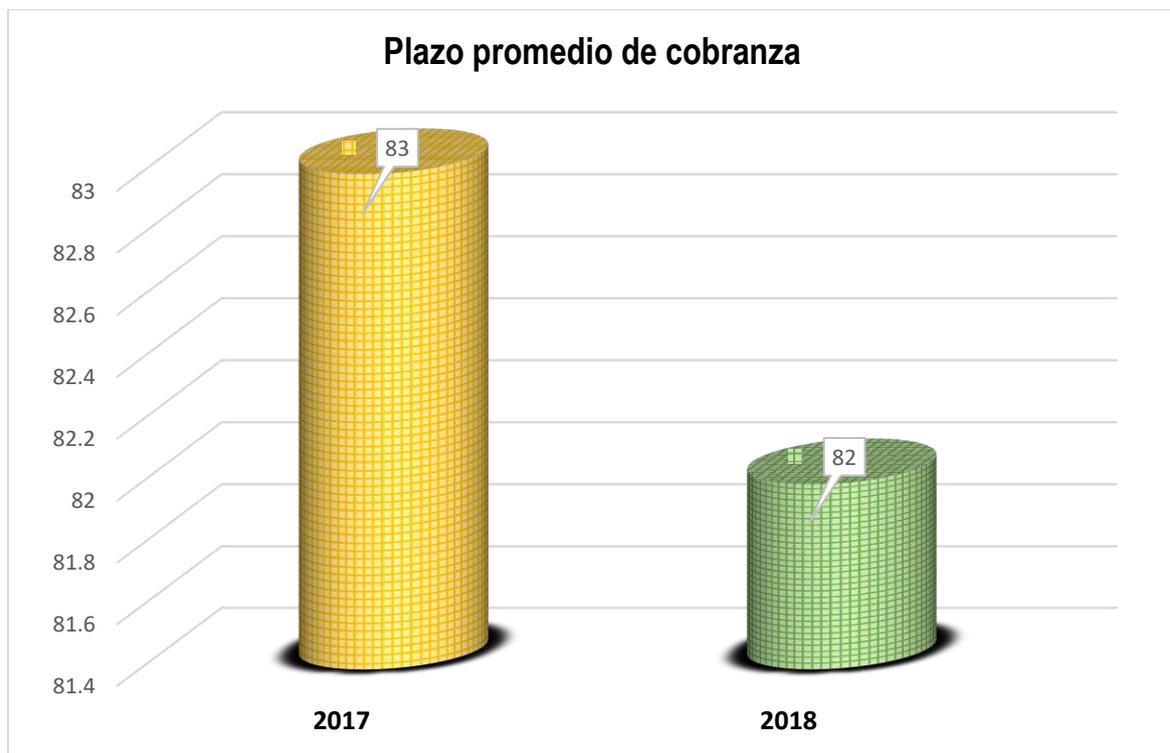


Figura 5. Ratio de gestión- Plazo promedio de cobranza 2017-2018

Según la tabla 6 y la figura 5, el resultado demuestra que la entidad durante el periodo percibe ingresos de sus cuentas comerciales en promedio cada 82 días para el año 2018 y 83 días en el año 2017, evidenciando un factor de riesgo para la caja de la empresa, que debe afrontar sus deudas a corto plazo.

Tabla 6.

Análisis cuantitativo - variación porcentual cuentas por cobrar

Análisis documental	Formula	2017	2018
Variación porcentual cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ctas. por cobrar com.}}{\text{Activo corriente}}$	$\frac{344,306}{485,742} * 100 = 71\%$	$\frac{417,809}{612,405} * 100 = 68\%$

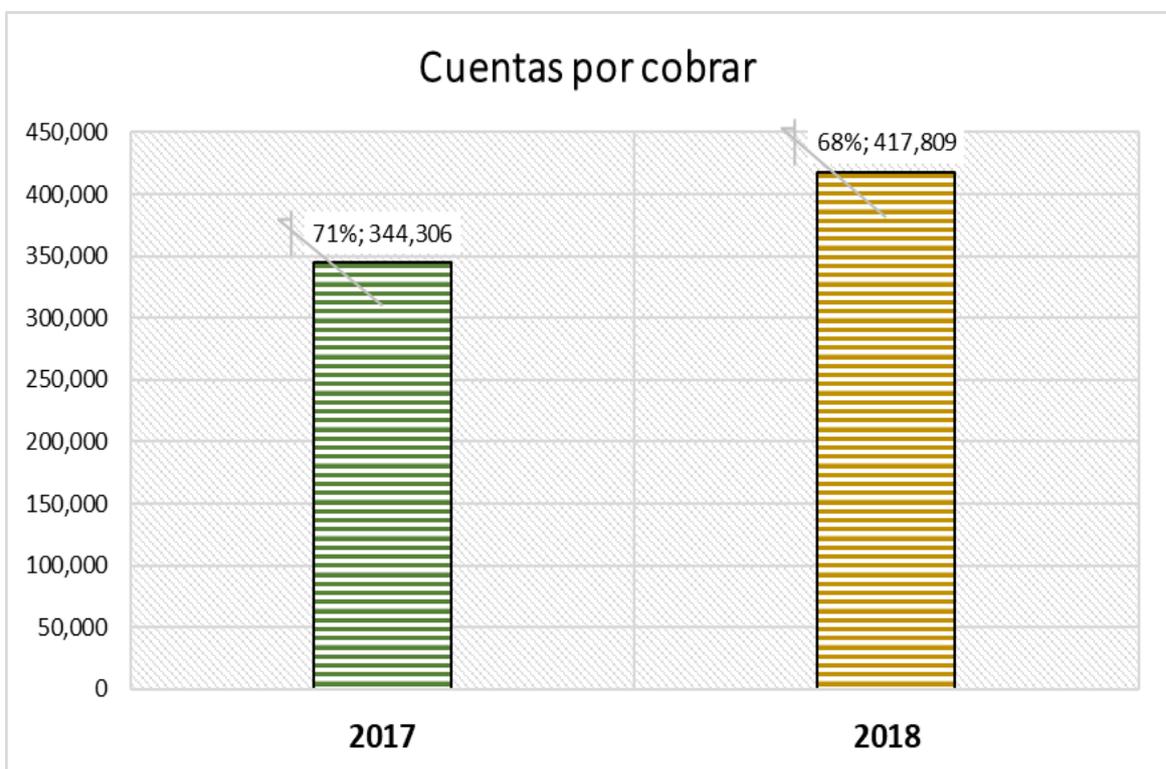


Figura 6. Variación porcentual- cuentas por cobrar

La tabla 7 y la figura 6, se visualiza una aparente disminución en las cuentas por cobrar puesto que los porcentajes varían de 71% para el 2017 y 68% en el 2018, sin embargo, estos porcentajes son a razón del activo total. Por ello detallando en soles el 71% representa S/344,306.00 y el 68% representa S/417,809.00. Es diferencia porcentual también se justifica con la aparición de la cuenta de créditos tributarios detallado en el Balance general. Entonces para los 2 periodos se puede indicar que el índice de morosidad sobrepasa el 50% a razón del activo corriente total.

Tabla 7.

Ratio de gestión - promedio de pagos días

Análisis documental	Formula	2017	2018
Rotación de pagos días	$\frac{\text{Compras}}{\text{Ctas pagar comerciales}}$	$\frac{1,441,105}{344,306} = 26.4$	$\frac{1,001,350}{432,809} = 30.75$

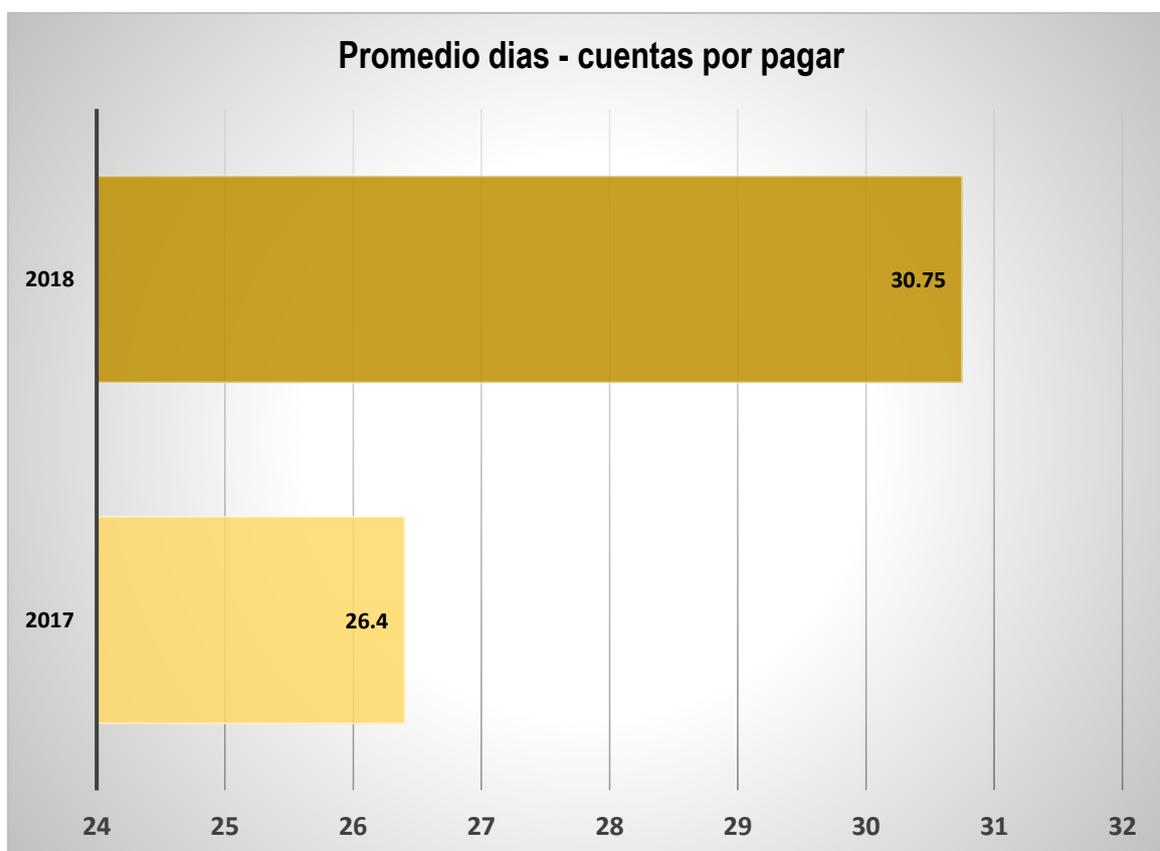


Figura 7. Ratio promedio de pago días

Según la tabla 8 y la figura 7, el promedio de días que la entidad paga a sus proveedores es 26 en el 2017 y 31 en el 2018, lo que indica que no hay razonabilidad en cuanto a la recaudación de efectivo. Como la empresa está en el rubro de transporte es de primera necesidad el combustible y lubricantes, no hay proveedor que le brinde a la empresa un crédito de más de 30 días por lo mismo que el producto es de alta demanda en el mercado.

3.2 Descripción de resultados cualitativo

Subcategoría Indicadores Financieros

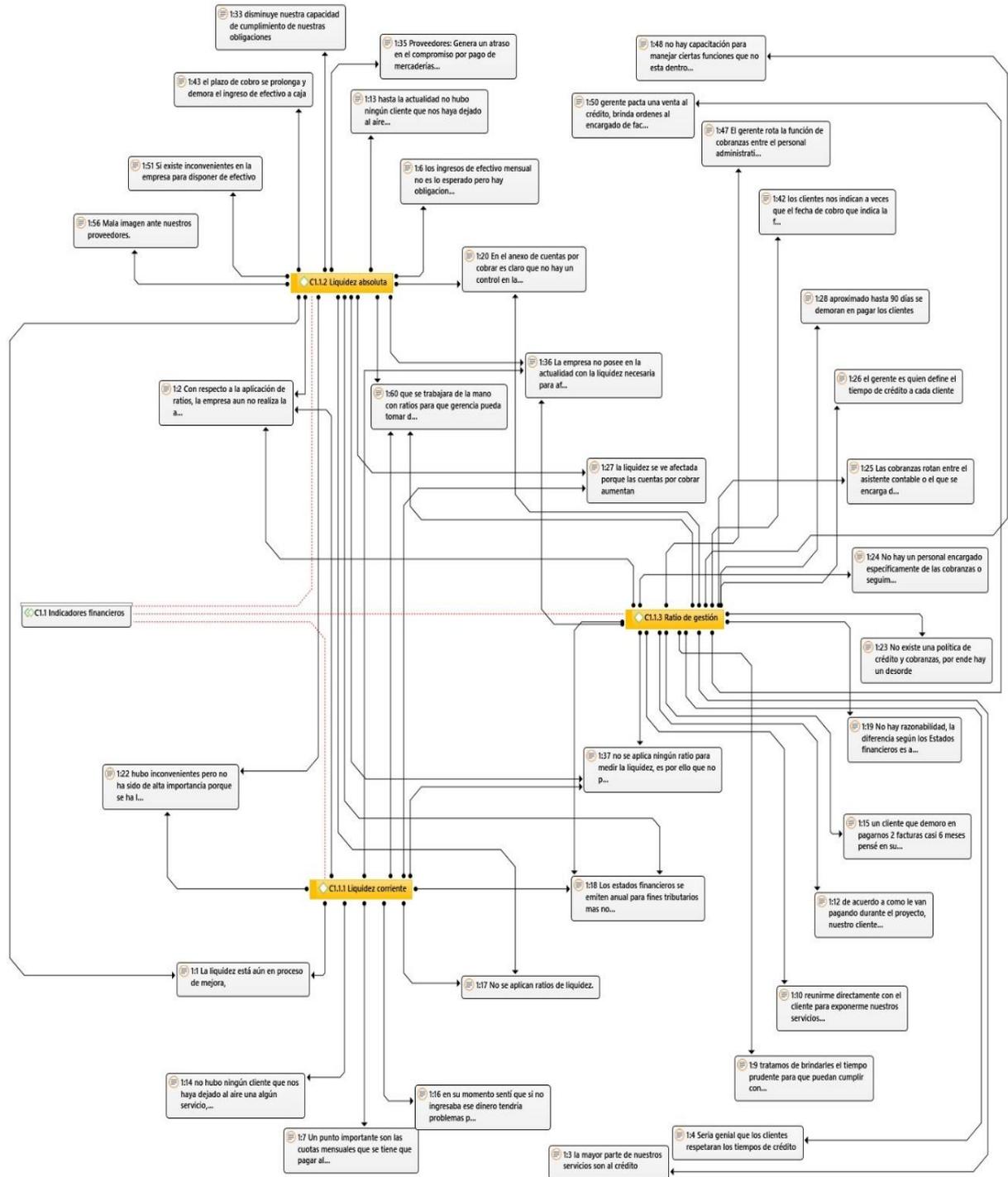


Figura 8. Triangulación de la subcategoría Indicadores financieros

Al realizar el análisis a los resultados de las entrevistas a las 3 unidades informantes más importantes de la empresa Gerente, contador y asistente contable se puede indicar que la entidad no aplica los ratios financieros como medio de análisis a sus estados financieros. Todos los entrevistados coincidieron que estos índices de medición tanto para liquidez como para la gestión de cobranza son vitales para la toma de decisiones, sin embargo, según el gerente general la aplicación de estos mismos estaría como un plan financiero de mejora a futuro.

Asimismo, los estados financieros son realizados por el contador externo de forma anual solo para fines tributarios es decir para presentación ante la entidad fiscalizadora, mas no para un análisis financiero, lo cual no ha permitido visualizar la situación de la liquidez entre periodos. Por otro lado, no existe un área encargada de finanzas, el gerente general es quien procede a realizar todas las funciones que compete al ámbito financiero, sumado a ello está la falta de capacitación que impide desenvolverse en finanzas.

La situación de la liquidez para 2 de los entrevistados no tuvo un buen auge, mencionan que hubo inconvenientes para poder finiquitar sus deudas a corto plazo; como son tributos, planilla y sus principales proveedores, y a pesar de los inconvenientes si han podido cumplir con ello. Por el contrario, la opinión del asistente contable cambia la perspectiva de la situación de la liquidez porque menciona que la empresa de transporte no puede cumplir con sus obligaciones, y la causa principal son las ventas al crédito que se brinda sin una política de crédito y cobranza correctamente establecida.

Otro punto importante que se tomó en cuenta dentro de las entrevistas con respecto a los indicadores financieros, fueron los ratios de gestión. Frente a ello, se les cuestiono la siguiente interrogante ¿Considera que los ingresos percibidos durante el periodo tienen razonabilidad frente a las ventas registradas? ¿Por qué?, las respuestas coincidieron que evidentemente no hay razonabilidad, los motivos esenciales que manifestaron son el alto importe de las cuentas por cobrar frente al efectivo y equivalente de efectivo consecuencia de los clientes que no pagan las facturas según la fecha pactada de crédito.

Subcategoría Cuentas por cobrar

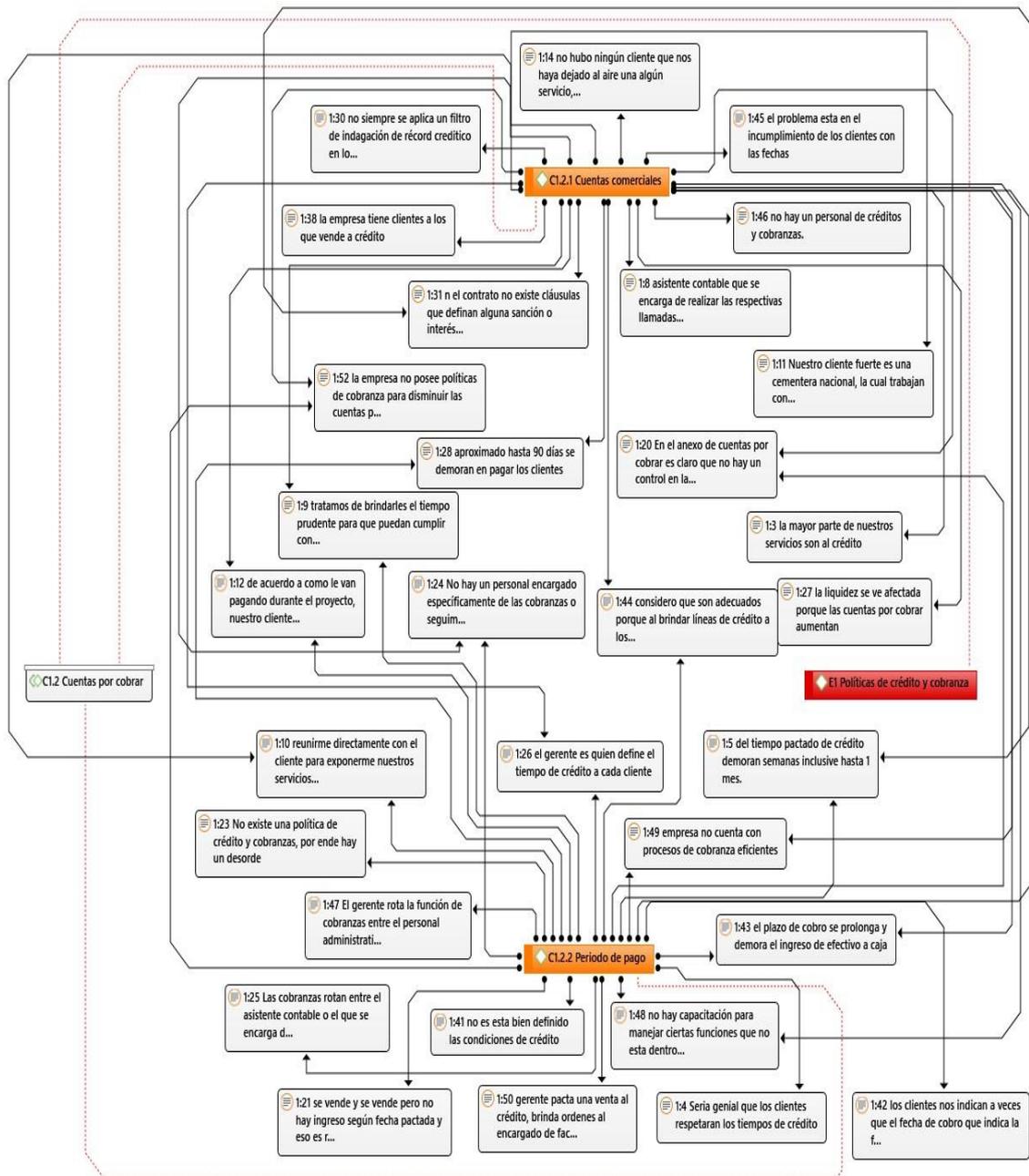


Figura 9. Triangulación de la subcategoría cuentas por cobrar

La empresa de servicios no cuenta con un área encargado de créditos y cobranzas, debido a ello las cuentas por cobrar comerciales refleja un alto importe en los estados financieros. De acuerdo a la información recabada en las entrevistas el asistente contable menciona que actualmente la empresa no cuenta con procesos de cobranza eficientes, el circuito comienza con el pacto de una venta al crédito que realiza el gerente, luego él mismo brinda ordenes al

encargado de facturación indicando una fecha de cobro, y posteriormente rotar la función de cobranzas entre diferentes trabajadores administrativos.

Para el gerente general brindar crédito de servicio es una estrategia para fidelizar y mantener su cartera de clientes, sin embargo, para los otros entrevistados brindar crédito sin cláusulas establecidas en el contrato como sanciones o interés moratorio por incumplimiento de fecha pactada se convierte en un riesgo para la liquidez. Una respuesta importante por parte del contador es que no necesariamente se tiene que castigar al cliente, sino implementar incentivos para que el cliente pueda cumplir con el pago dentro de fecha.

Subcategoría Riesgos de liquidez

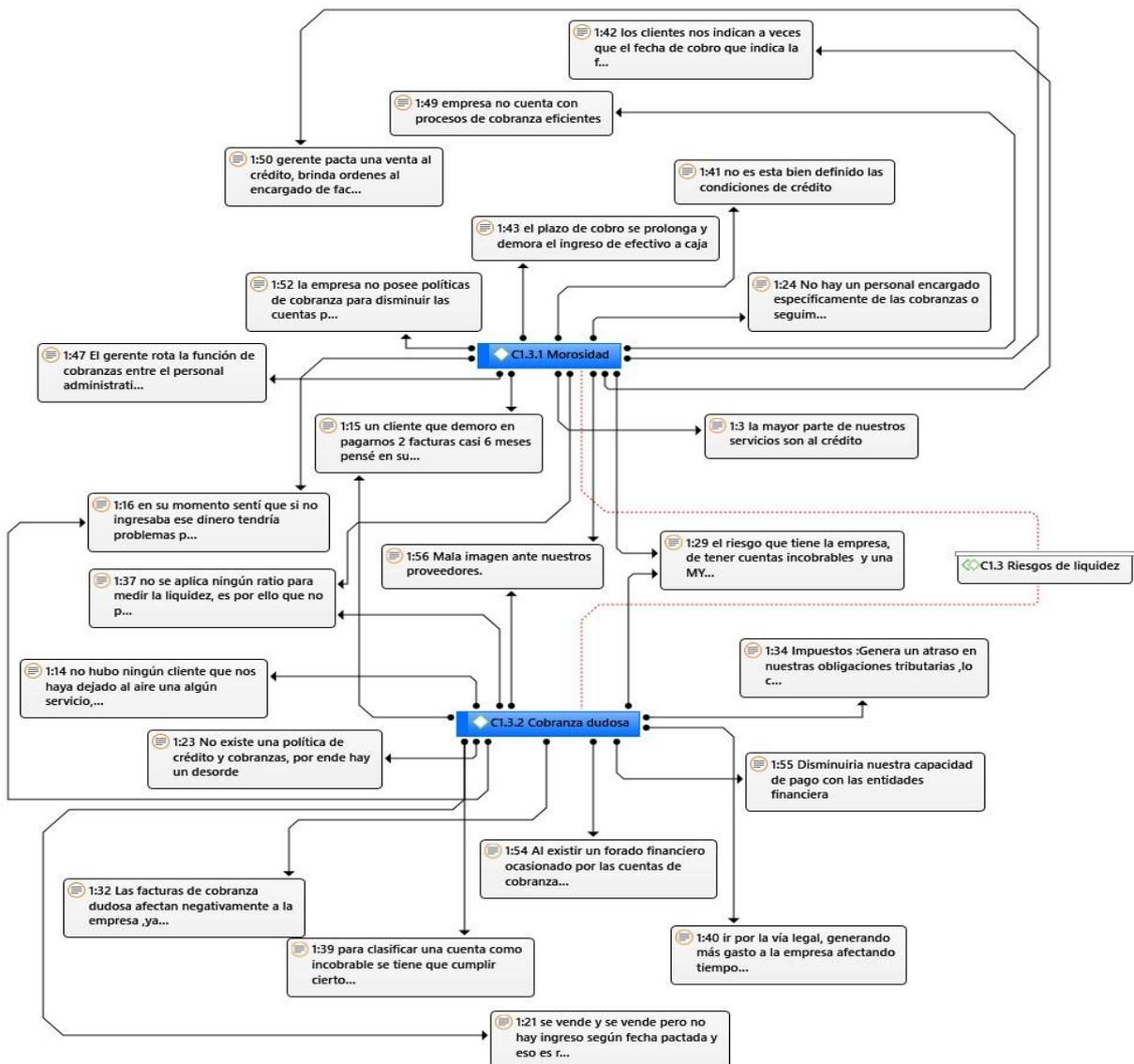


Figura 10. Triangulación de la subcategoría riesgos de liquidez

Un elevado índice en las cuentas por cobrar con lleva a un riesgo de liquidez, respecto los entrevistados se manifestaron sobre las facturas de cobranza dudosa. El gerente y come general menciona que en la actualidad la empresa no cuenta con cobranzas dudosas, sin embargo, relata que existió un cliente que demoro en pagar casi 6 meses 2 facturas, y que en su momento pensó en recurrir por vías legales porque al no ingresar ese efectivo sus proveedores se veían afectados, pero antes de ello se llegó a una conciliación.

Para clasificar una cuenta como incobrable la empresa tiene que cumplir ciertos requisitos, entre ellos esta ir por medios legales generando gasto a la empresa y tiempo invertido. El contador detallo en la entrevista en que afectaría la alta morosidad y las cuentas incobrables a empresa de transporte si continua al mismo ritmo de ventas al crédito. En principal disminuiría la capacidad de pago con las entidades financieras creando una mala imagen para posteriores financiamientos en adquirir activos fijos, ya que en la actualidad la empresa mantiene deuda por leasing financiero.

Por otro lado, la morosidad afecta la liquidez, de la misma manera que no se pueda cancelar a nuestros proveedores, la empresa por estar en el rubro de transporte de carga el suministro principal es el combustible y el consumo es diario, aun la empresa no tiene un proveedor fijo que les pueda brindar tal suministro a venta al crédito por ello el efectivo liquido es importante.

Respecto a los riesgos el contador externo de la empresa expone que la empresa se encuentra casi en la vaya de contraerlos y fuera el caso afectaría no solo a los proveedores sino también a la entidad fiscal tributaria, asimismo las deudas de leasing que mantiene con la entidad financiera ganarían intereses muy altos por faltar al pago según el cronograma además de ser excluido de posibles financiamientos a futuro por su mala historia crediticia.

3.3 Diagnóstico

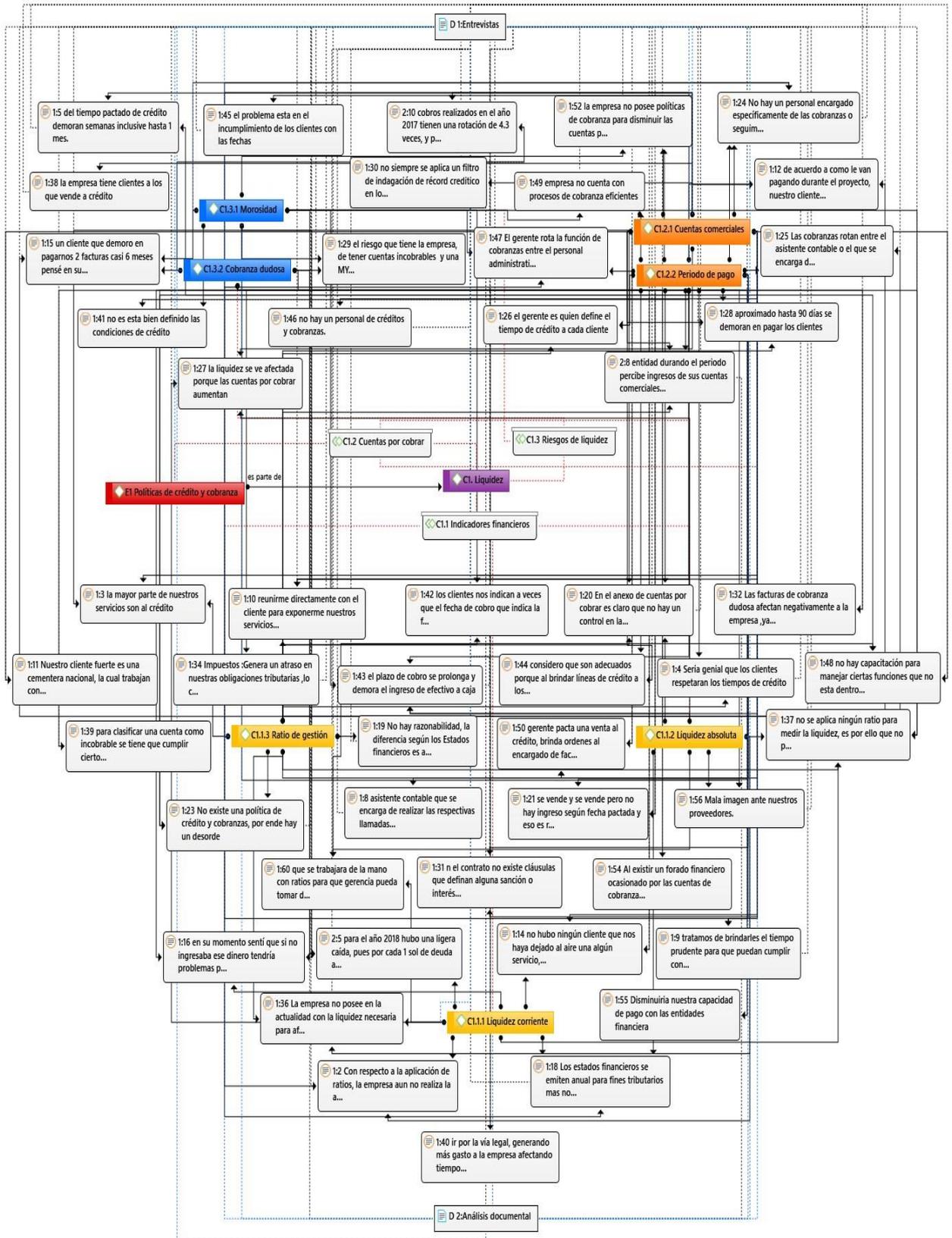


Figura 11, Triangulación mixta de la categoría liquidez

Al aplicar el análisis cualitativo y la interpretación cuantitativa, se puede indicar que la empresa dedicada al transporte de carga terrestre tiene problemas en su capacidad de pago a sus deudas a corto plazo, ello se demuestra en el ratio aplicado liquidez general que del 2017 al 2018 tuvo una ligera caída de 0.06. Dado que para el 2017 la organización muestra un resultado de capacidad de pago de 1.02 frente a 0.96 para el 2018. Coincidiendo así con la apreciación que brindaron las unidades informantes, indicando que la empresa tuvo inconvenientes para finiquitar deudas de planilla, tributos y sobre todo con la deuda de leasing financiero por sus activos fijos.

Asimismo, analizando el efectivo disponible, se puede manifestar que la empresa por cada 1 unidad monetaria de deuda puede hacer frente con 0.08 para el 2017 y con 0.10 para el 2018, evidentemente no está en su capacidad. El ingreso de efectivo según los entrevistados demora aproximado 3 meses, es por ello que solo las cuentas por cobrar representan más de 50% dentro del Activo corriente. Ante lo expuesto cabe precisar que los estados financieros de la empresa son formulados para fines tributarios mas no para un análisis financiero, el contador externo es quien se encarga de realizar de manera anual. Sin embargo, gerencia ha venido planteando aplicar dichos índices de medición en un futuro para detectar con exactitud la situación de la liquidez.

Por otro lado, la problemática hallada que afecta la liquidez son las deficiencias en las políticas de crédito y cobranzas, según los entrevistados no hay procedimientos establecidos para un debido proceso de cobranza, por el ello el personal no realiza reportes de estados de cuentas de la morosidad de sus clientes, ni se apoya en herramientas que le ayude a controlar el destino del efectivo ingresado. Tanto en análisis cualitativo como el cuantitativo coincidieron que la rotación de cobranza de la entidad oscila hasta 90 días aproximado, causa de ello evidentemente es el alto importe de las cuentas por cobrar.

Con respecto a las normativas direccionadas a la forma de cobranza o evolución crediticia, se diagnosticó que el Gerente general es quien gestiona el cierre de acuerdo comercial, no existe un filtro donde se le evalúa a cada cliente antes de asignarle un periodo de crédito. Por ello, los clientes siguen solicitando más cartera de crédito sin un control respectivo.

En conclusión, las problemáticas principales en la empresa que causan la deficiencia en la liquidez son la morosidad de los clientes reflejado en el importe de las cuentas por cobrar, escasas de herramientas que faciliten el control financiero y las funciones del personal, y la falta de una adecuada normativa para evaluar créditos y recaudación de cobranzas.

3.4 Propuesta

3.4.1 Fundamentos de la propuesta

La propuesta denominada "Estrategias financieras para mejorar la liquidez en la empresa", se dirige básicamente a la capacidad de cumplimiento frente obligaciones a corto plazo, mediante una serie de normas, herramientas y procedimientos que faciliten a los miembros de la organización llevar la liquidez a un índice de mejora durante los próximos años. Asimismo, la propuesta esta enlaza a teorías que han servido de respaldo para su desarrollo.

La teoría de sistemas muestra la importancia que es para una organización una buena relación entre los individuos para alcanzar el objetivo trazado, puesto que si uno de ellos adolece se vuelve complicado desarrollar las actividades planeadas. Por otro lado, la teoría financiera y económica expresa alternativas de análisis financiero existente en el mercado y que toda entidad puede aplicar para visualizar su estado económico, y posterior a ello tomar medidas de mejora o solución.

3.4.2 Problemas

En el diagnostico final de la investigación se detectó los siguientes problemas:

Alto índice en las cuentas por cobrar

Uno de los principales problemas se basa en el alto índice que mantiene la entidad en sus cuentas por cobrar, según el análisis vertical los importes en los dos periodos reflejan más del 50% a razón del activo corriente total. Lo cual ha demostrado que la rotación de crédito a efectivo es muy lenta y por consecuencia afecta la liquidez empresarial.

Falta de control financiero

Una de las dolencias que se detecto fue que la organización no utiliza herramientas financieras para analizar los estados financieros como son el análisis horizontal o vertical

asimismo no realiza un flujo de caja mensual, ni un control adecuado de los movimientos mínimos de efectivo como es la caja chica. Es por ello que gerencia es indiferente a la escasez de liquidez debida que no existe evidencia numérica que demuestre la deficiencia.

Inadecuadas políticas de créditos y cobranzas

Para que la entidad brinde un crédito a un cliente no realiza un filtro adecuado, es decir no realiza una evaluación de crédito, asimismo el periodo de pago es determinado por el gerente oscilando aproximadamente de 60 a 90 días; lo cual no va acorde a las cuentas por pagar tanto comerciales como las obligaciones financieras que mantiene la entidad por las maquinarias financiadas mediante leasing manteniendo un cronograma definido de pago. Por otro lado, el personal no mantiene funciones definidas en cuanto a créditos y cobranzas; por ello al rotar estas funciones entre el personal administrativo contable no permite mantener un control adecuado de las cobranzas.

3.4.3 Elección de la alternativa de solución

La alternativa de solución se originó a partir del diagnóstico final de la investigación donde se aplicó tanto la interpretación cuantitativa apoyado en índices financieros y análisis vertical a los estados financieros de periodos anteriores; y el análisis cualitativo apoyado en la entrevista a los principales informantes con relación directa al tema de investigación en consecuencia se procedió a elegir 3 principales problemas que mantiene la entidad. Es en base a los problemas que se creó 4 posibles soluciones dándole una evaluación a cada una abarcados en tiempo, costo, impacto económico, impacto tecnológico e impacto social. Mediante la matriz fue elegida la alternativa "Estrategias financieras para mejorar la liquidez" que más se socializaba y se identificaba a dar solución a los problemas detectados y relacionados a la liquidez.

3.4.4 Objetivos de la propuesta

Posterior a determinar la alternativa de solución se dio origen a nuestros principales objetivos relacionados directamente con nuestros problemas detectados:

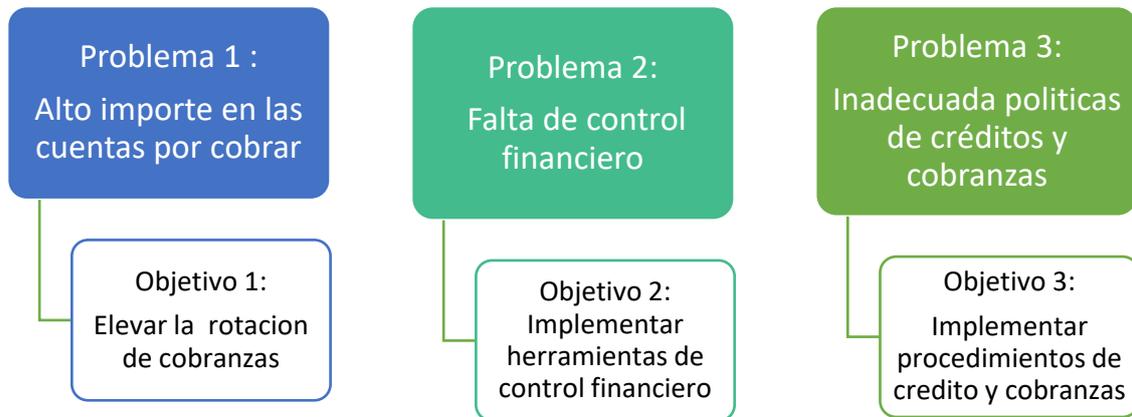


Figura 12. Objetivos de la propuesta

3.4.5 Justificación de la propuesta

La propuesta se desarrolla para mejorar la recaudación a tiempo de las ventas al crédito a través de un plan de acción de descuento por pronto pago, una reestructuración de las políticas de créditos y cobranzas donde se considerará una evaluación previa de crédito que no solo mejorará la recaudación, sino que va a permitir que la empresa prevenga riesgos de liquidez como las cuentas incobrables y la morosidad.

Asimismo, es importante que la empresa se mantenga al día sobre la evolución de la liquidez en los periodos, por ello dentro de la propuesta se tiene en consideración la aplicación de análisis financieros y utilización de herramientas para un control financiero adecuado.

3.4.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Implementar descuento por pronto pago para disminuir las cuentas por cobrar

Plan de actividades

Para el primer objetivo se realizó un adecuado plan de actividades definiendo como responsable principal al asistente contable, asimismo los días que tardará para cumplir con cada actividad y de acuerdo a ello destinar un prepuesto.

Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
Actividad 1	2/01/2020	1	3/01/2020	Obtener el permiso de la gerencia general	Gerente general
Analizar la cartera de clientes con altos importes de facturas por cobrar	4/01/2020	2	6/01/2020	Identificar los clientes potenciales que han tenido un record de pago fuera de la fecha pactada	Asistente contable
Evaluar porcentajes de descuento a las facturas pendientes de cobro	7/01/2020	10	17/01/2020	Determinar el porcentaje de descuento adecuado, solo para los clientes con record de morosidad elevado	Asistente contable
Evaluar posibles riesgos en la aplicación de los porcentajes de descuento	18/01/2020	7	25/01/2020	Descartar riesgos que puedan afectar el la aplicación de un descuento	Gerencia general, asistente contable
Estructurar la notificación que sera enviado al cliente sobre el porcentaje de descuento en base al periodo de credito	26/01/2020	5	31/01/2020	Modelo de notificacion para envio al los clientes	Asistente contable
Reunión con gerencia para la aprobacion del formato de notificación	1/02/2020	2	3/02/2020	Obtener la aprobación del formato de notificación que sera enviado a los clientes.	Gerencia y asistente contable
Diseñar un modelo de contrato para la prestacion de servicio	4/02/2020	4	8/02/2020	Tener un documento que asegure el cobro del servicio prestado	Asistentes contable
Reunion con gerencia para debatir las clausulas y aprobacion del contrato	9/02/2020	3	12/02/2020	concluir con el primero objetivo planteado para llevar acabo la ejecución de la misma	Asistente contable, gerencia y contador
Ejecución	13/02/2020	20	4/03/2020		

Cuadro 1. Plan de actividades para reducir las cuentas por cobrar

Presupuesto

Para el presupuesto se consideró gastos por cada actividad entre las cuales se encuentra gastos de oficina (hojas bond, folder, copias, impresiones, lapiceros), asesoría financiera para evaluar el porcentaje de descuento y sus posibles riesgos en su aplicación, y la asesoría legal para redactar el contrato de servicio. Asimismo, se tomó en cuenta las movilidades, coffe break y sueldo respectivo para el asistente contable. El total del presupuesto ascendió a S/3,556.30.la cual será considerado como gasto proyectado en el año 2020.

Como figura en el cuadro N° 2 ninguna de las actividades ha generado ingreso, solo egresos a partir de la segunda actividad

	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida
1	Actividad 1	0.00	0.00	0.00
2	Analizar la cartera de clientes con altos importes de facturas por cobrar	0.00	120.00	-120.00
3	Evaluar porcentajes de descuento a las facturas pendientes de cobro	0.00	900.00	-900.00
4	Evaluar posibles riesgos en la aplicación de los porcentajes de descuento	0.00	770.00	-770.00
5	Estructurar la notificación que sera enviado al cliente sobre el porcentaje de descuento en base al periodo de credito	0.00	150.00	-150.00
6	Reunión con gerencia para la aprobacion del formato de notificación	0.00	492.00	-492.00
7	Diseñar un modelo de contrato para la prestacion de servicio	0.00	713.10	-713.10
8	Reunion con gerencia para debatir las clausulas y aprobacion del contrato	0.00	411.20	-411.20
9	Ejecución			
		S/ -	S/ 3,556.30	-S/3,556.30

Cuadro 2. Presupuesto objetivo 1

Descuento por pronto pago

Para el objetivo 1 "Elevar la rotación de cobranzas", se consideró el descuento por pronto pago para los clientes que paguen antes de la fecha pactada, para ello se realizará primero una segmentación de clientes en 3 grupos según el récord de pago, en el grupo A se encuentran los clientes que pagan al contado lo cual actualmente representan el 10%, en el grupo B se encuentran los clientes a los que se brindan crédito en promedio de 30 a 40 días pero pagan a la fecha pactada o con días de atraso en promedio tan significativos para la liquidez representado en el 25% y por último se encuentra el grupo C donde se encuentra los clientes morosos, es decir los clientes que pagan fuera de fecha con muchos días de retraso y que en promedio el crédito oscila hasta 90 días, son a este grupo representado con 65% a la cual está destinado principalmente la aplicación del descuento por pronto pago del 2%.

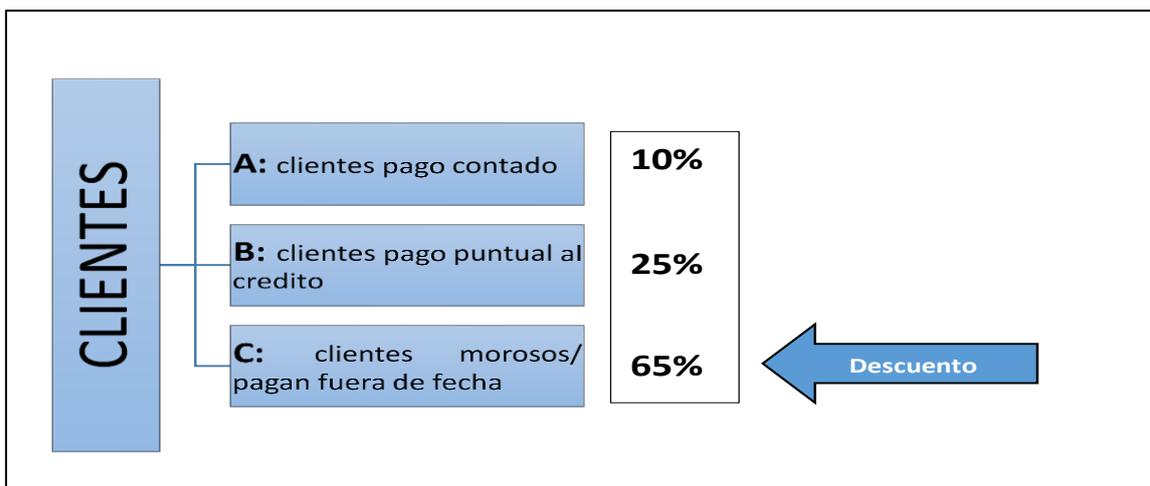


Figura 13. Segregación de clientes ABC

El circuito para proceder a aplicar el descuento por pronto pago comienza con la venta al crédito, luego el contrato donde se define las cláusulas respectivas de seguridad tanto para el cliente como para el proveedor, ya que actualmente la empresa no emite ningún contrato, en ocasiones son los mismos clientes que redactan su contrato, pero con cláusulas principalmente para su seguridad de ellos. Siguiendo con el circuito se pasa a programar la venta al crédito según fecha pactada, luego se analiza, si se desea recaudar efectivo a tiempo con días de anticipación a la fecha, según monto de crédito y con aprobación de gerencia aplicar el descuento. Como paso final teniendo la conformidad de gerencia, se envía la notificación al cliente sobre su beneficio, y si es posible brindar una llamada para dar la

información correspondiente; así el cliente pueda estar consciente sobre la ventaja que tiene si paga con tiempo anticipado. (Véase la figura N° 13)

Para verificar como la aplicación de este descuento repercute en los estados financieros y en los movimientos de cobranzas se realizó un plan de cobranzas para el 2020 donde se aplica el descuento a partir de abril según nuestro plan de actividades. Como se visualiza en la Figura 15 los descuentos son aplicados a las cobranzas recaudadas a 30 días ya que se esperaban recaudar esos importes en un tiempo más prolongado, sin embargo, por el descuento brindado se recaudó a antes. Se puede observar que el descuento al primer año proyectado oscila aproximado en s/26, 075.09, aparentemente es una pérdida para la empresa, pero si analizamos costo – beneficio, si la empresa tendría un déficit de liquidez una de las opciones sería recurrir a préstamos bancarios o al factoring entonces los interés y gastos financieros superarían incluso al importe por descuento por pronto pago, desde esa perspectiva conviene a la empresa brindar el beneficio de descuento a sus clientes.

La aplicación de propuesta para el objetivo 1 también tiene repercusión en los movimientos contables de la entidad, porque son considerados dentro del marco legal como gastos deducibles. En dinámica contable se representa en la cuenta de gastos financieros, subcuenta 675 descuentos por pronto por pronto pago

Tabla 8.

Dinámica contable del descuento por pronto pago 2020

	DEBE	HABER
67 Gastos financieros		
675 Descuento por pronto pago	11,481.88	
40 Trib. Contrib y aportes por pagar		
40111 IGV-cuenta propia	2,066.74	
12 Cuentas por cobrar comerciales		
1212 Fcaturas, boletas y otros		13,548.62
x/x Por el otorgamiento del descuento según nota de crédito		



Figura 14. Ciclo de proceso de descuento de pronto pago

PLAN DE COBRANZAS - 2020												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas	144,432	150,021	155,826	161,855	168,118	174,623	181,380	188,398	195,687	203,259	211,124	219,293
Cobro periodo anterior	108,202	108,202	108,202	108,202								
Contado	14,443	15,002	15,583	16,186	16,812	17,462	18,138	18,840	19,569	30,082	31,246	32,894
Cobranza 30 dias		50,551	52,507	54,539	56,649	58,841	61,118	63,483	65,939	68,491	71,141	73,893
Des. por pronto pago 2%				(1,091)	(1,133)	(1,177)	(1,222)	(1,270)	(1,319)	(1,370)	(1,423)	(1,478)
Cobranza 60 dias			36,108	37,505	38,956	40,464	42,029	43,656	45,345	47,099	48,922	50,815
Cobranza 90 dias				43,330	45,006	46,748	48,557	50,435	52,387	54,414	56,519	58,706
TOTAL COBRANZAS	122,645	173,756	212,400	258,671	156,291	162,338	168,620	175,144	181,921	198,716	206,405	214,830

Figura 15. Cobranzas y descuento de pronto pago proyectado 2020

Indicadores

Para medir la progresión de las cobranzas se tomó en cuenta 2 indicadores, el indicador 1 que permitirá medir como la rotación de las cobranzas ha evolucionado en los años proyectados desde el último ejercicio que se realizó la investigación, y el indicador 2 que muestra como el porcentaje de las cuentas por cobrar aumenta a razón del total del activo corriente. Para el objetivo 1 se proyecta una tasa promedio de crecimiento de 10% en el indicador rotación de cobro y 12% en la variación porcentual de las cuentas por recaudar

Indicador 1: Rotación de cobranza		Indicador 2: Variación porcentual ctas por cobrar	
$\text{Rotación de cobranza} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Ctas por cobrar comerc}}$		$\text{Variación ctas por cobrar} = \frac{\text{Ctas por cobra.}}{\text{Activo corrient}}$	
g (tasa promedio de crec) = 16%		g (tasa promedio de crec) = 12%	
Año	Indicador 1: Rotación de cobranza	Indicador 2: Variación porcentual ctas por cobrar	
2017	4	0.71	
2018	4	0.68	
2019	4	0.68	
2020	5	0.61	
2021	6	0.56	
2022	7	0.50	
2023	9	0.43	
2024	12	0.37	

Cuadro 3. Indicadores para medir la disminución de las cuentas por cobrar

En la tabla N° 10 se puede visualizar que en los años proyectados la rotación de las cuentas por cobrar ha ido aumentando de 4.39 que era en un principio su rotación ha ido variando hasta llegar a 12 veces al año lo que indica que la aplicación del descuento por pronto pago ha hecho que los días de cobranza en promedio del año disminuyan. El ratio fue aplicado a razón de ventas sobre cuentas por cobrar considerando que las ventas tengan un crecimiento proyectado de 5%, este dato porcentual se aplicó de acuerdo al histórico de ventas desde el 2016,

Tabla 9.

Indicador rotación de cobranzas proyectado

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas	1,836,159	1,927,967	2,024,365	2,125,584	2,231,863	2,343,456
Ctas por cobrar comerciales	417,809	372,216	343,162	293530	244,824	203,618
	4.39	5	6	7	9	12

Tabla 10.

Variación porcentual cuentas por cobrar proyectado

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cts por cobrar comerciales	417,809	372,2016	342,162	293,530	244,824	203.618
Activo corriente	612,405	372,216	343,162	293530	244,824	203,618
	0.68	0.61	0.56	0.50	0.43	0.37
	68%	61%	56%	50%	43%	37%

En los estados financieros proyectados es evidente como la cuenta de cuentas por cobrar ha tenido una disminución año a año, por el contrario, y mejoría de la liquidez el efectivo demuestra un aumento a razón del activo corriente total. Si aplicados el análisis vertical de igual manera demuestra que las deudas de los clientes se proyectan a representar menos del 50% del activo total a comparación del año en investigación que fue de 68%. Por consiguiente, se puede indicar que la aplicación de la alternativa de solución descuentos por pronto pago tendrá un efecto positivo en la gestión financiera, los clientes no solo se beneficiaran y estarán incentivados a adquirir más servicios, sino que la empresa obtendrá liquidez en un corto tiempo para finiquitar sus deudas porque no solo se conseguirá que el cliente abone la deuda, sino que incluso lo haga antes de fecha. Además, que al tener liquidez la empresa se aleje de hacer en los riesgos de morosidad y cuentas de cobranza dudosa.

Tabla 11.

Estado de situación financiera proyectado

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO												
(Expresado en Soles)												
	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
ACTIVO CORRIENTE												
Efectivo y equivalente de efectivo	64,959	11%	105,498	17%	137,000	22%	163,398	28%	184,640	33%	203,465	37%
Cuentas por cobrar comerciales-terc	417,809	68%	372,216	61%	343,162	56%	293,530	50%	244,824	43%	203,618	37%
Materias aux.suministros.repuestos	42,795	7%	45,747	7%	49,864	8%	54,351	9%	59,243	10%	64,575	12%
Activo Diferido Corriente	70,352	11%	68,241	11%	66,194	11%	64,208	11%	62,282	11%	60,414	11%
Creditos tributarios Renta	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	612,405	100%	610,212	100%	612,710	100%	591,978	100%	567,479	100%	548,562	100%
ACTIVO NO CORRIENTE												
Activo Diferido No corriente	121,660		121,660		121,660		121,660		121,660		121,660	
Inmuebles, maquinaria y equipos	1,487,730		1,487,730		1,487,730		1,487,730		1,487,730		1,487,730	
Depreciación acumulada	(406,481)		(414,611)		(422,903)		(435,590)		(444,302)		(445,683)	
Intangibles	1,718		1,718		1,718		1,718		1,718		1,718	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,204,627		1,196,498		1,188,206		1,175,518		1,166,807		1,165,426	
TOTAL ACTIVO	1,817,032		1,806,710		1,800,915		1,767,496		1,734,286		1,753,987	
PASIVO CORRIENTE												
Sobregiros bancarios												
Tributos por pagar	34,701		35,048		35,399		35,753		36,110		36,472	
Cuentas por pagar comerciales- terc	32,565		55,229		56,334		57,460		58,610		59,782	
Obligaciones Financieras corriente	364,848		321,066		291,878		248,097		211,612		182,424	
Cuentas por pagar diversas - relacio	204,334		196,161		190,276		182,665		173,532		164,855	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	636,448		607,505		573,887		523,975		479,863		443,532	
PASIVO NO CORRIENTE												
Cuentas por pagar comerciales- terceros												
Cuentas p pagar accion,directores.so	0		0		0		0		0		0	
Obligaciones Financieras no corrient	682,378		579,940		480,275		355,795		223,027		168,536	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	682,378		579,940		480,275		355,795		223,027		168,536	
PATRIMONIO												
Capital	33,000		33,000		33,000		33,000		33,000		33,000	
Reserva legal												
Resultados acumulados	388,257		465,205		586,264		713,751		854,725		998,395	
Utilidad (Pérdida) del ejercicio	76,948		121,059		127,487		140,974		143,669		151,031	
TOTAL PATRIMONIO	498,205		619,264		746,751		887,725		1,031,395		1,141,917	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,817,032		1,806,710		1,800,915		1,767,496		1,734,286		1,753,987	

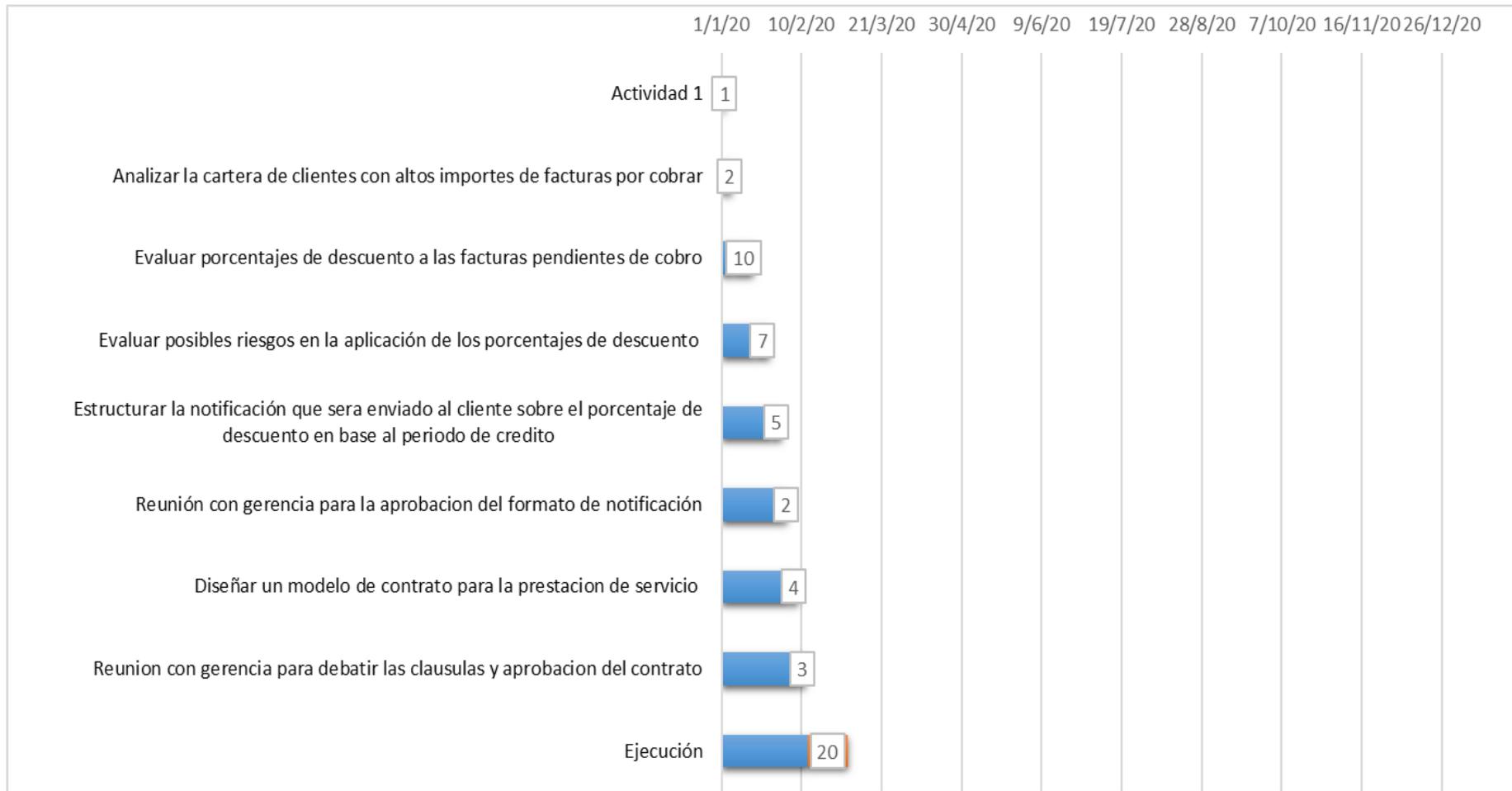


Figura 16. Diagrama de Gantt de la propuesta para el objetivo

Objetivo 2: Implementar herramientas para el control financiero

Plan de actividades

Para iniciar con la realización de la propuesta, se consideró como una de las primeras actividades, analizar minuciosamente los ingresos y gastos de la organización. Asimismo, verificar si el personal tiene herramientas (formatos, plantillas, sistema) que consideren indispensables para sus funciones.

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsables
1	Actividad 1	1/01/2020	1	2/01/2020	Permiso al gerente general para acceder a datos financieros	Asistente contable
2	analizar datos der ingresos y gastos de la empresa	3/01/2020	15	18/01/2020	Segregar los ingresos y gastos que seran registrafos en el flujo de caja	Asistente contable
3	Analizar formatos que se utilizan para el control de ingresos y gastos	19/01/2020	8	27/01/2020	Deterninar si existen los formatos adecuados para el control de movimiento de efectivo y definir si existe la posibilidad de modificar	Asistente contable
4	Elaborar un formato excel para el control de cash flow	28/01/2020	6	3/02/2020	tener el formato de cash flow que faciliten el control del efectivo asimismo que ayude a priorizar los pagos a los proveedores	Asistente contable
5	Elaborar un formato de control d ecaja chica	4/02/2020	6	10/02/2020	obtener la plantilla para orden y control del dinero que se asigna para pequeños desembolsos	Asistente contable
6	Determinar los prinicipales ratios financieros que sera aplicados	11/02/2020	5	16/02/2020	Herramienta para verificar la situacion de liquidez	Asistente contable
7	Establecer el periodo de elaboracion de Estados fianancieros	17/02/2020	3	20/02/2020	Que se elaboren estados financieros trimestrales para un analisis financiero	Asistente contable
8	Reunion con Gerencia para la probacion de los formatos y modificacion si fuera el caso	21/02/2020	6	27/02/2020	Formatos aprobados para dar ejecucion	Gerente y asistente contable
9	Explicación, coordnación y entrega de los formatos a las personas encargadsas de su ejecución	28/02/2020	10	9/03/2020	Cada personal tenga la facilidad de cumplir eficientemente con sus funciones con el apoyo de los formatos brindados	Asistente contable

Cuadro 4. Plan de actividades para el objetivo 2

Presupuesto

Se consideraron desembolsos para armar las herramientas en Excel que facilitarán el trabajo del personal, como Flujo de caja mensual con fórmulas incluidas, un control de caja chica y la estructura de un flujo grama para un adecuado procedimiento en el análisis de los estados financieros. Asimismo, está presupuestado gasto de papelería (copias, impresiones, hojas bond), movilidades y horas extras al personal. Se considera que el desarrollo de la propuesta será fuera de su jornada normal del asistente.

Nro	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida
1	Actividad 1	0.00	0.00	0.00
2	Analizar datos der ingresos y gastos de la empresa	0.00	101.50	-101.50
3	Analizar formatos que se utilizan para el control de ingresos y gastos	0.00	2.50	-2.50
4	Elaborar un formato excel para el control de cash flow	0.00	61.35	-61.35
5	Elaborar un formato de control d ecaja chica	0.00	50.75	-50.75
6	Determinar los prinicipales ratios financieros que sera aplicados	0.00	99.00	-99.00
7	Establecer el periodo de elaboracion de Estados financieros	0.00	90.90	-90.90
8	Reunion con Gerencia para la probacion de los formatos y modificacion si fuera el caso	0.00	6.50	-6.50
9	Explicación, coordinación y entrega de los formatos a las personas encargadsas de su ejecución	0.00	671.50	-671.50
		S/ -	S/ 1,084.00	-S/ 1,084.00

Cuadro 5. Presupuesto según actividades objetivo 2

Se elaboro la plantilla en Excel de flujo de caja semanal con sus respectivas fórmulas que va a permitir al personal controlar los ingresos y los diversos gastos que se realizan semanalmente en la organización, manteniendo al tanto sobre la situación de la liquidez, además de comparar histórico de sus gastos y la facilidad de brindar reportes de los importes gastados semanalmente tanto en el área de tributos, planillas, mantenimiento y gastos financiero. Asimismo, la plantilla esta enlazada con las políticas de cobranza, permitiendo aún más el acceso rápido a la información crediticia.

El formato es de fácil manipulación por lo que no va hacer necesario capacitar al personal para el manejo e incluso puede ser modificado de acuerdo a la evolución de la empresa.

The image shows an Excel spreadsheet titled "FLUJO CAJA SEMANAL" (Weekly Cash Flow). The spreadsheet is organized into columns for weeks and rows for different financial categories. The columns are labeled "SEMANA 1", "SEMANA 2", "SEMANA 3", "SEMANA 4", and "CIERRE" (Closing). The rows include "1- INGRESOS" (Income) and "2- EGRESOS" (Expenses). The "TOTAL INGRESOS" and "TOTAL EGRESOS" rows are highlighted in orange, and the "SALDO DE CAJA" (Cash Balance) row is highlighted in yellow. The spreadsheet also includes a "LOGO EMPRESARIAL" (Company Logo) area and a "PERIODO: 2020" label.

PERIODO: 2020	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	CIERRE	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	CIERRE	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	CIERRE	SEMANA 1	SEMANA 2
1- INGRESOS																	
VENTAS AL CONTADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COBRO VENTAS AL CREDITO																	
OTROS INGRESOS																	
TOTAL INGRESOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2- EGRESOS																	
PAGO DE COMPRAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUELDO Y SALARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ESSALUD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IMPUESTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SERVICIOS PUBLICOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CAJA CHICA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MANTENIMIENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GASTOS BANCARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OTROS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL EGRESOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO DE CAJA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CAJA INICIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CAJA FINAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Figura 18. Formato de flujo de caja en Excel

LOGO EMPRESARIAL

CONTROL CAJA CHICA

F: 01	
PERIODO	Ene-20

N°	FECHA	NOMBRE	CONCEPTO	IMPORTE	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
TOTAL S/.					

Figura 20. Formato físico de control de caja chica

Se proyecta el flujo de caja para el 2020 para visualizar la desglose de los gastos de la empresa e ingresos, como se ve la herramienta permite un mejor detalle y control de sus gastos, para destinarlos de manera adecuada y acorde a sus ingresos. Asimismo, permite verificar que rubro le genera más egresos y la posibilidad de ajustar para no afectar la liquidez. A diferencia de un flujo de caja anual proyectado, el mensual muestra más al detalle la repercusión y movimiento del efectivo que servirá como apoyo a la gerencia para la toma de decisiones de solución o mejora.

Tabla 12.

Flujo de caja proyectado 2020

FLUJO DE CAJA - 2020												
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
1- INGRESOS												
VENTAS-COBRANZAS	122,645	173,756	212,400	258,671	156,291	162,338	168,620	175,144	181,921	198,716	206,405	214,830
OTROS INGRESOS												
TOTAL INGRESOS	122,645	173,756	212,400	258,671	156,291	162,338	168,620	175,144	181,921	198,716	206,405	214,830
2. EGRESOS												
PAGO DE COMPRAS	54,694	82,425	69,659	71,749	73,901	76,118	78,402	80,754	83,176	85,672	88,242	90,889
SUELDO Y SALARIOS	22,000	22,000	22,000	22,000	40,000	22,000	44,000	22,000	22,000	22,000	40,000	44,000
ESSALUD	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	3,960	1,980	1,980	1,980	1,980	3,960
GASTOS (caja chica)	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
MANTENIMIENTO			20,000				20,000		20,000			20,000
HONORARIOS	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980
SERVICIOS PUBLICOS	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
IMPUESTOS	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500
GASTO DE PROPUESTA	2,593	3,019	252									
GASTOS FINANCIEROS	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098
TOTAL EGRESOS	147,344	175,501	179,969	161,807	181,959	186,176	192,440	170,812	193,234	175,730	196,300	224,927
SALDO DE CAJA	(24,699)	(1,746)	32,431	96,864	(25,668)	(23,838)	(23,820)	4,332	(11,313)	22,987	10,106	(10,097)
CAJA INICIAL	59,959	35,260	33,514	65,945	162,810	137,141	113,303	89,483	93,816	82,502	105,489	115,595
CAJA FINAL	35,260	33,514	65,945	162,810	137,141	113,303	89,483	93,816	82,502	105,489	115,595	105,498

Indicadores

Para evaluar la evolución del efectivo se aplicó 2 indicadores, la ratio de liquidez absoluta donde la tasa de crecimiento promedio fue de 6% y el ratio numero 2 fue la variación porcentual del efectivo donde la tasa promedio de crecimiento fue de 5%. Estos indicadores fueron seleccionados en la matriz negra con la intención de medir la eficacia de la propuesta en años proyectados.

Indicador 1:	liquidez absoluta	Indicador 2:	efectivo porcentual
$Liquidez\ absoluta = \frac{Efectivo\ disponible}{Pasivo\ corriente}$		$efectivo\ porcentual = \frac{Efectivo\ equivalente\ de\ efectivo}{Activo\ corriente}$	
g (tasa de crecimiento) = 6%		g (tasa promedio de crec.) = 5%	
Año	Indicador 1: liquidez absoluta	Indicador 2: Efectivo porcentual	
2017	0.08	0.23	
2018	0.10	0.11	
2019	0.10	0.11	
2020	0.16	0.17	
2021	0.22	0.22	
2022	0.28	0.26	
2023	0.34	0.31	
2024	0.40	0.36	

Cuadro 6. Indicadores para el Objetivo 2

Tabla 13.

Ratio liquidez absoluta proyectado

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Efectivo disponible	64,959	105,498	137,000	163,398	184,640	203,465
Pasivo corriente	636,448	607,505	573,887	523,975	479,863	443,532
	0.10	0.17	0.24	0.31	0.38	0.46

Tabla 14.

Variación porcentual proyectada

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Efectivo y equivalente de efectivo	64,959	105,498	137,000	163,398	184,640	203,465
Activo corriente	612,405	372,216	343,162	293,530	244,824	203,618
	0.11	0.17	0.22	0.28	0.33	0.37
	11%	17%	22%	28%	33%	37%

Tabla 15.

Estado de situación financiera proyectado- objetivo 2

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO												
(Expresado en Soles)												
	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
ACTIVO CORRIENTE												
Efectivo y equivalente de efectivo	64,959	11%	105,498	17%	137,000	22%	163,398	28%	184,640	33%	203,465	37%
Cuentas por cobrar comerciales-terc	417,809	68%	372,216	61%	343,162	56%	293,530	50%	244,824	43%	203,618	37%
Materias aux.suministros.repuestos	42,795	7%	45,747	7%	49,864	8%	54,351	9%	59,243	10%	64,575	12%
Activo Diferido Corriente	70,352	11%	68,241	11%	66,194	11%	64,208	11%	62,282	11%	60,414	11%
Creditos tributarios Renta	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%	16,490	3%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	612,405	100%	610,212	100%	612,710	100%	591,978	100%	567,479	100%	548,562	100%
ACTIVO NO CORRIENTE												
Activo Diferido No corriente	121,660		121,660		121,660		121,660		121,660		121,660	
Inmuebles, maquinaria y equipos	1,487,730		1,487,730		1,487,730		1,487,730		1,487,730		1,487,730	
Depreciación acumulada	(406,481)		(414,611)		(422,903)		(435,590)		(444,302)		(445,683)	
Intangibles	1,718		1,718		1,718		1,718		1,718		1,718	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,204,627		1,196,498		1,188,206		1,175,518		1,166,807		1,165,426	
TOTAL ACTIVO	1,817,032		1,806,710		1,800,915		1,767,496		1,734,286		1,753,987	
PASIVO CORRIENTE												
Sobregiros bancarios												
Tributos por pagar	34,701		35,048		35,399		35,753		36,110		36,472	
Cuentas por pagar comerciales- terc	32,565		55,229		56,334		57,460		58,610		59,782	
Obligaciones Financieras corriente	364,848		321,066		291,878		248,097		211,612		182,424	
Cuentas por pagar diversas - relacio	204,334		196,161		190,276		182,665		173,532		164,855	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	636,448		607,505		573,887		523,975		479,863		443,532	
PASIVO NO CORRIENTE												
Cuentas por pagar comerciales- terceros												
Cuentas p pagar accion,directores.so	0		0		0		0		0		0	
Obligaciones Financieras no corrient	682,378		579,940		480,275		355,795		223,027		168,536	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	682,378		579,940		480,275		355,795		223,027		168,536	
PATRIMONIO												
Capital	33,000		33,000		33,000		33,000		33,000		33,000	
Reserva legal												
Resultados acumulados	388,257		465,205		586,264		713,751		854,725		998,395	
Utilidad (Pérdida) del ejercicio	76,948		121,059		127,487		140,974		143,669		151,031	
TOTAL PATRIMONIO	498,205		619,264		746,751		887,725		1,031,395		1,141,917	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,817,032		1,806,710		1,800,915		1,767,496		1,734,286		1,753,987	

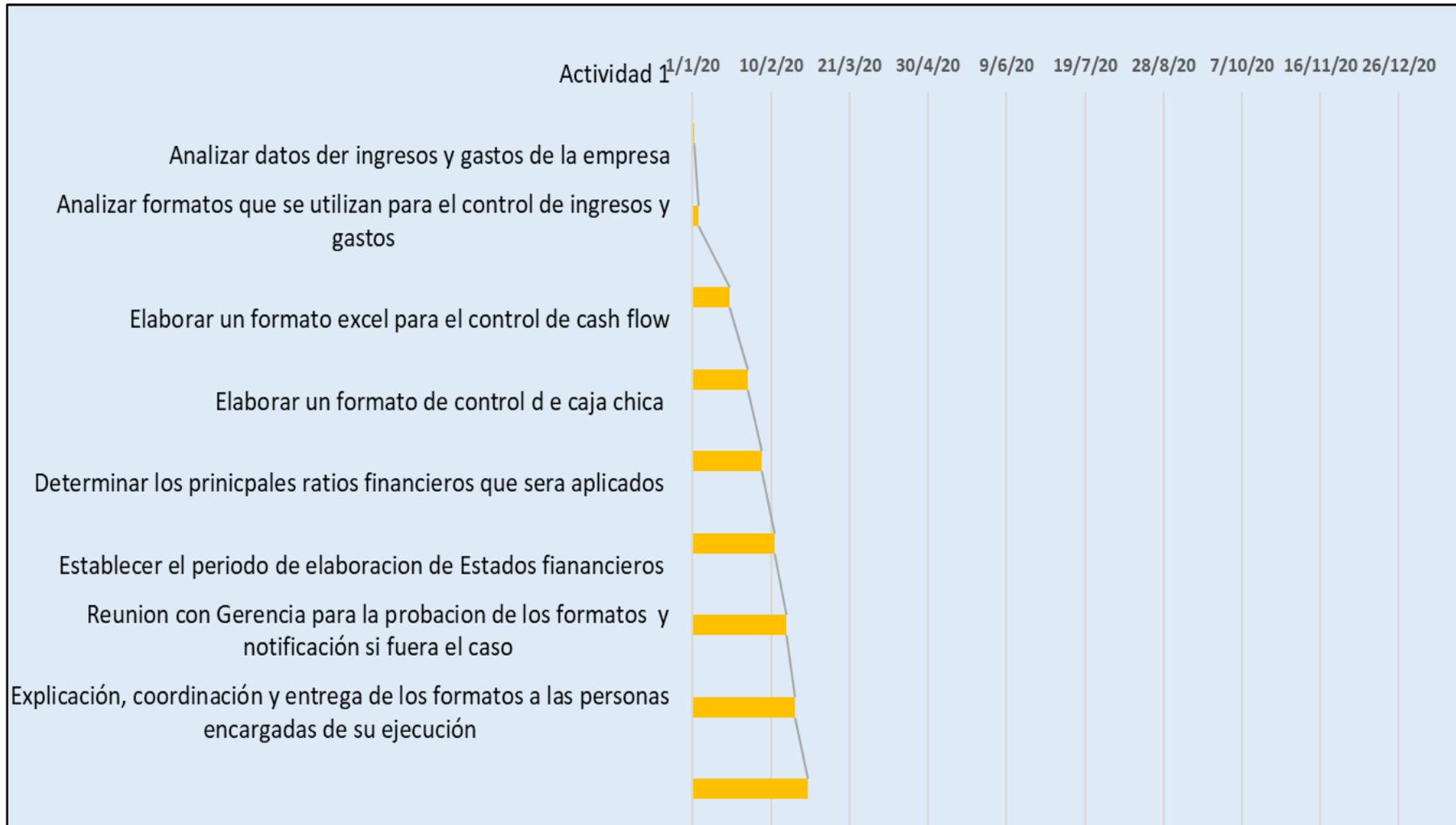


Figura 21. Diagrama de Gantt para la propuesta del objetivo

Objetivo 3: Implementar políticas de créditos y cobranzas

Plan de actividades

Para efectuar la propuesta con directriz al objetivo 3, se necesita una autorización previa a gerencia por ello es una de las primeras actividades que se encuentra en el cronograma, además de la elaboración de diferentes normativas para el área de créditos y cobranzas. Según el plan de actividades el tiempo que tomaría en llevar a cabo la propuesta de solución para la problemática "Inadecuada políticas de créditos y cobranzas" sería de 67 días.

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunion con el Gerente	1/01/2020	1	2/01/2020	Autorizacion de proceder con el estudio	Asistente contable
2	Analisis de la recaudacion de cobranzas	3/01/2020	10	13/01/2020	Tener el conocimiento de el promedio de cobranzas que se realiza mensual	Asistente contable
3	Elaborar normativas para ceder creditos a los clientes	14/01/2020	8	22/01/2020	Tener un pricedimiento para evaluar al cliente antes de brindar credito	Asistente contable
4	Elaborar normativas para realizar una adecuada cobranza	23/01/2020	6	29/01/2020	Tener procedimientos para una cobranza efectiva	Asistente contable
5	Diseñar una base de datos con la informacion de cada cliente	30/01/2020	8	7/02/2020	Tener la informacion correcta de los cliente para un contacto directo de cobranza	Asistente contable
6	Segregación de funciones para el area administrativa contable	8/02/2020	10	18/02/2020	cada personal tenga definida su labor del dia a dia	Asistente contable y gerencia
7	Diseñar el organigrama	19/02/2020	3	22/02/2020	orden jerarquico en la empresa	asistente contable
8	Reunión con gerencia para la aprobación de los procedimientos y normativas	23/02/2020	6	29/02/2020	procedimeintos aprobados	asistente contable y gerente
9	Convocatoria a reunion para exponer los nuevos procedimientos y normativas	1/03/2020	5	6/03/2020	Personal informado para ejecutar adecuadamente los procedimientos	asistente contable
10	Entrega de manual de funciones y ejecucion	7/03/2020	10	17/03/2020		asistente contable

Cuadro 7. Plan de actividades - objetivo 3

Presupuesto

Los egresos considerados para el objetivo 3 fueron de S/ 1, 223.55 reflejan en el flujo de caja proyectado, estos gastos contienen movilidades, coffe break , honorario del contador por el apoyo porque el contador en la entidad es externo. Asimismo, gastos de oficina.

Nro	Actividad	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida
1	Reunion con el Gerente	0.00	0.00	0.00
2	Analisis de la recaudacion de cobranzas	0.00	201.50	-201.50
3	Elaborar normativas para ceder creditos a los clientes	0.00	143.00	-143.00
4	Elaborar normativas para realizar una adecuada cobranza	0.00	143.00	-143.00
5	Diseñar una base de datos con la informacion de cada cliente	0.00	194.00	-194.00
6	Segregación de funciones para el area administrativa contable	0.00	127.50	-127.50
7	Diseñar el organigrama	0.00	33.00	-33.00
8	Reunión con gerencia para la aprobación de los procedimientos y normativas	0.00	129.10	-129.10
9	Convocatoria a reunion para exponer los nuevos procedimientos y normativas	0.00	81.25	-81.25
10	Entrega de manual de funciones y ejecucion	0.00	171.20	-171.20
		S/ -	S/ 1,223.55	-S/ 1,223.55

Cuadro 8. Presupuesto para el objetivo 3

El desarrollo de las políticas permitirá a la entidad tener definidos periodos de crédito, ya que sin estas políticas el personal se encuentra desorientado y solo atiende a la orden de gerencia que muchas veces por la diversificación de funciones emite periodos que no son acordados con el cliente. Por otro lado, está dentro de las normativas se considera la respectiva evaluación para brindar crédito evitando captar clientes morosos

	COD:
	Fecha de vigencia: 10/03/2020
	Versión: 01
	Página:
Políticas de créditos y cobranzas	
Misión	
Las políticas están para brindar una calidad de evaluación crédito y procedimientos de cobranzas a nuestros clientes para reforzar la fidelización.	
Objetivo	
Mantener un estándar razonable en las cuentas por cobrar sin afectar la relación con los clientes.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recopilar datos básicos al cliente para su respectivo registro en la base de datos (Denominación social, Numero de RUC, Domicilio administrativo) ▪ Solicitar al cliente 2 referencias de contacto para dar seguimiento al cronograma de pagos. ▪ Pasar al cliente por la evaluación de crédito respectivo. <ul style="list-style-type: none"> 30 días 60 días (Se concede a 60 días si el cliente paga un porcentaje de la factura al contado) ▪ Si aprueba para el crédito coordinar con Gerencia el periodo y porcentajes de cobro. El plazo de crédito partirá de la fecha en que se entregue el respectivo comprobante de pago donde se tomará en cuenta los días naturales. ▪ Redactar un contrato de prestación de servicio. ▪ Enviar el contrato al personal de facturación para la respectiva emisión y envío de factura al cliente. 	

Cuadro 9. Políticas de crédito y cobranza

		COD: Fecha de vigencia: 10/03/2020 Versión: 01 Página:
Políticas de créditos y cobranzas		
<p>Criterios para brindar crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar al cliente si esta reportado en Infocorp mediante EQUIFAX. ▪ Si es cliente antiguo, evaluar su récord de pago. ▪ No se brindará servicio al crédito sin antes el cliente haya tenido compras al contado como mínimo 1. ▪ Mediante los datos obtenidos de la central de riesgo y récord de pagos, Gerencia mantendrá una reunión presencial para cerrar contrato y definir cláusulas al contrato. 	<p>Proceso de cobranza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar las modalidades pactadas de pago, y enviar recordatorio de facturas a vencer mediante un correo. ▪ Para los clientes segmentados como categoría C, se enviará la notificación de descuento por pronto pago con previa autorización de Gerencia. ▪ Para las facturas vencidas con 5 a 10 días de atraso realizar llamadas ▪ Para los clientes con 15 a 20 días de atraso realizar visitas. ▪ El atraso continuo en cancelación de las facturas se hará la suspensión de créditos futuros y reportados a gerencia para la toma de decisión comercial definitiva. ▪ Con clientes con 30 días de retraso de pago se aplicará el interés o penalidad respectiva según el contrato pactado. ▪ Si el cliente no llega a una conciliación de pago se le calificará como moroso y se procederá a las gestiones legales respectivas para recuperar la deuda asimismo calificar la deuda como cobranza dudosa. 	

Cuadro 10. Políticas de crédito y cobranza

Se define un ciclo de facturación y cobranza para una mejor gestión, primero se da la emisión del respectivo comprobante previendo la cláusula de pago para plasmar en la factura la fecha de vencimiento, segundo se envía la factura al cliente y se registra en la base de datos las fechas de cobranza, previa aplicación de recordatorio de vencimiento de factura al cliente se verifica en las cuentas corrientes si hubo ingreso alguno para compensar las deudas actualizando las cuentas de cada cliente a llamaremos en el ciclo Análisis de las cuentas, finalmente si aun no hay ingreso alguno se procesa a la gestión de cobranza mencionado en las políticas de crédito y cobranzas.

Este ciclo de procedimientos será pegado en un lugar visible dentro del área de contabilidad y administración, de esta manera el personal podrá tomar seguimiento del proceso manteniendo un orden para mejorar la recaudación.



Figura 22. Ciclo de facturación y cobranza

Unas de las deficiencias de la empresa era la inexistencia de un organigrama dentro del área de administración y contabilidad, por ello generaba una confusión y malestar en el personal porque realizaban diversas funciones de forma rotativa. Por ello, se procedió a realizar un organigrama para definir puestos y equilibrar funciones, debido que el personal ha venido realizando diversas funciones es más fácil que se adapten porque cada uno ya ha manejado diferentes temas y situaciones. La empresa de servicios está ubicada dentro de una mediana empresa en consecuencia, su organigrama no es tan amplio por lo mismo que no hay diversificación de personal.

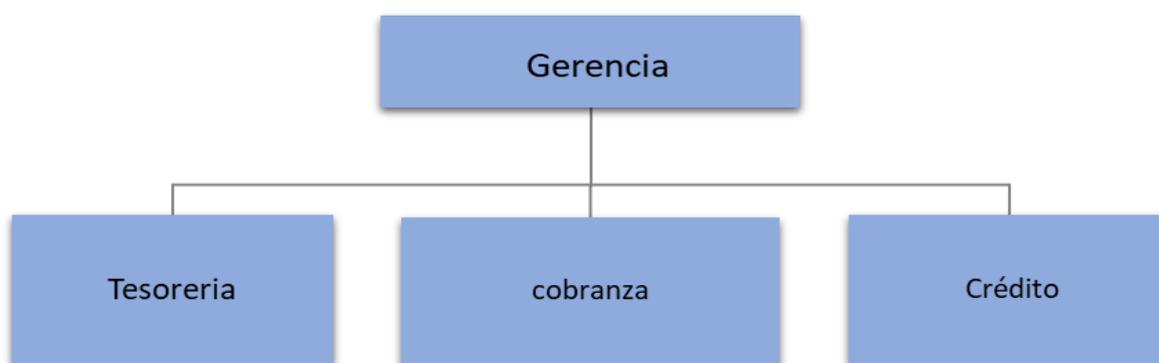


Figura 23. Organigrama crédito y cobranzas

En la figura 24 se aplicó el plan de cobranza de acuerdo a las políticas desarrolladas de crédito y cobranzas, se puede observar como el porcentaje de las cobranzas a 90 días han ido disminuyendo para aumentar el porcentaje a 60 días y luego el de 30 días. Con las políticas diseñadas, junto con los 2 objetivos expuestos se tiene como expectativa positiva que en el tercer año proyectado la empresa tenga 0% de clientes que les pague a 90 días, y que poco más del 50% pague a los 30 días; dando un efecto positivo en nuestro flujo de caja y posterior a la liquidez de la empresa.

POLITICA DE COBRANZAS						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CONTADO	5%	10%	15%	20%	25%	25%
COBRANZA A 30 DIAS	10%	35%	40%	45%	50%	55%
COBRANZA A 60 DIAS	20%	25%	30%	30%	25%	20%
COBRANZA A 90 DIAS	65%	30%	15%	5%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PLAN DE COBRANZAS - 2020

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas	144,432	150,021	155,826	161,855	168,118	174,623	181,380	188,398	195,687	203,259	211,124	219,293
Cobro periodo anterior	108,202	108,202	108,202	108,202								
Contado	14,443	15,002	15,583	16,186	16,812	17,462	18,138	18,840	19,569	30,082	31,246	32,894
Cobranza 30 dias		50,551	52,507	54,539	56,649	58,841	61,118	63,483	65,939	68,491	71,141	73,893
Des. por pronto pago 2%				(1,091)	(1,133)	(1,177)	(1,222)	(1,270)	(1,319)	(1,370)	(1,423)	(1,478)
Cobranza 60 dias			36,108	37,505	38,956	40,464	42,029	43,656	45,345	47,099	48,922	50,815
Cobranza 90 dias				43,330	45,006	46,748	48,557	50,435	52,387	54,414	56,519	58,706
TOTAL COBRANZAS	122,645	173,756	212,400	258,671	156,291	162,338	168,620	175,144	181,921	198,716	206,405	214,830

FLUJO DE CAJA - 2020

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
1- INGRESOS												
VENTAS-COBRANZAS	122,645	173,756	212,400	258,671	156,291	162,338	168,620	175,144	181,921	198,716	206,405	214,830
OTROS INGRESOS												
TOTAL INGRESOS	122,645	173,756	212,400	258,671	156,291	162,338	168,620	175,144	181,921	198,716	206,405	214,830
2. EGRESOS												
PAGO DE COMPRAS	54,694	82,425	69,659	71,749	73,901	76,118	78,402	80,754	83,176	85,672	88,242	90,889
SUELDO Y SALARIOS	22,000	22,000	22,000	22,000	40,000	22,000	44,000	22,000	22,000	22,000	40,000	44,000
ESSALUD	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	1,980	3,960	1,980	1,980	1,980	1,980	3,960
GASTOS (caja chica)	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
MANTENIMIENTO			20,000			20,000			20,000			20,000
HONORARIOS	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980	6,980
SERVICIOS PUBLICOS	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
IMPUESTOS	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500	15,500
GASTO DE PROPUESTA	2,593	3,019	252									
GASTOS FINANCIEROS	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098	36,098
TOTAL EGRESOS	147,344	175,501	179,969	161,807	181,959	186,176	192,440	170,812	193,234	175,730	196,300	224,927
SALDO DE CAJA	(24,699)	(1,746)	32,431	96,864	(25,668)	(23,838)	(23,820)	4,332	(11,313)	22,987	10,106	(10,097)
CAJA INICIAL	59,959	35,260	33,514	65,945	162,810	137,141	113,303	89,483	93,816	82,502	105,489	115,595
CAJA FINAL	35,260	33,514	65,945	162,810	137,141	113,303	89,483	93,816	82,502	105,489	115,595	105,498

Figura 24. Plan de cobranza y flujo de caja proyectado 2020

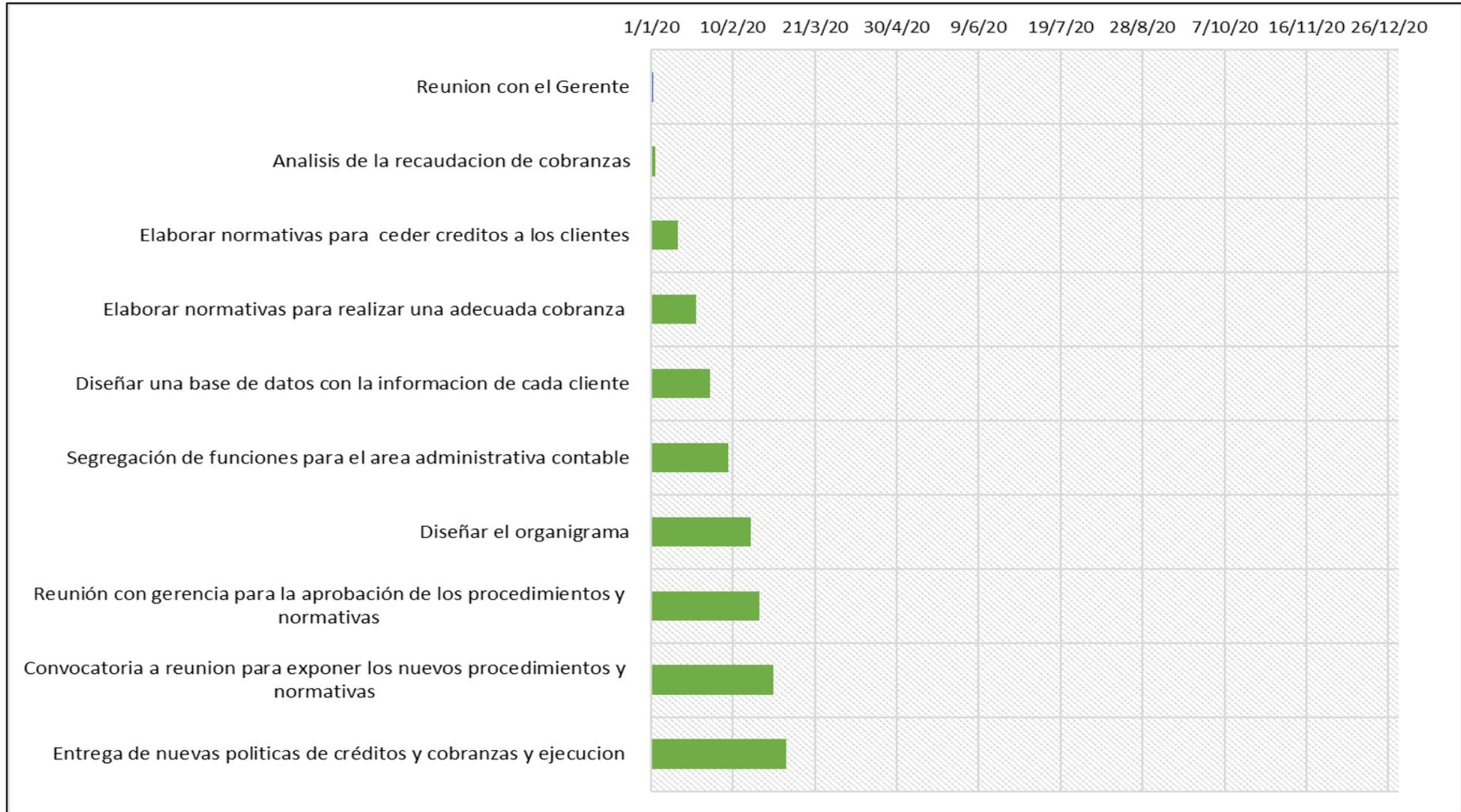


Figura 25. Diagrama de Gantt para el objetivo 3

Indicadores

Para el tercer objetivo se aplicó el ratio de promedio de cobranza para medir el efecto de la aplicación de las nuevas políticas de evaluación de crédito, proceso de cobranza y periodos detallados en el manual. En los 5 años proyectados se evidencia la disminución del promedio de cobranza en días, de 82 a 31 días,

Indicador 1: Promedio de cobranzas-días	
$\text{Promedio cobranzas} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas}}$	
g (tasa de crecimiento) =	-17%

Año	Indicador 1: Promedio de cobranzas-días
2017	83
2018	82
2019	82
2020	70
2021	61
2022	50
2023	39
2024	31

Cuadro 11. Indicador para el objetivo 3

Tabla 16.

Ratio de promedio de cobranzas proyectado

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	2024
r						
Cuentas por cobrar-360	150,411,240	133,997,760	123,538,320	107,470,800	88,136,640	73,302,480
Ventas	1,836,159	1,927,967	2,024,365	2,125,584	2,231,863	2,343,456
	81.92	70	61	50	39	31

Tabla 17.

Estado de situación financiera proyectado - objetivo 3

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO						
(Expresado en Soles)						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y equivalente de efectivo	64,959	105,498	137,000	163,398	184,640	203,465
Cuentas por cobrar comerciales-terc	417,809	372,216	343,162	293,530	244,824	203,618
Materias aux.suministros.repuestos	42,795	45,747	49,864	54,351	59,243	64,575
Activo Diferido Corriente	70,352	68,241	66,194	64,208	62,282	60,414
Creditos tributarios Renta	16,490	16,490	16,490	16,490	16,490	16,490
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	612,405	610,212	612,710	591,978	567,479	548,562
ACTIVO NO CORRIENTE						
Activo Diferido No corriente	121,660	121,660	121,660	121,660	121,660	121,660
Inmuebles, maquinaria y equipos	1,487,730	1,487,730	1,487,730	1,487,730	1,487,730	1,487,730
Depreciación acumulada	(406,481)	(414,611)	(422,903)	(435,590)	(444,302)	(445,683)
Intangibles	1,718	1,718	1,718	1,718	1,718	1,718
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,204,627	1,196,498	1,188,206	1,175,518	1,166,807	1,165,426
TOTAL ACTIVO	1,817,032	1,806,710	1,800,915	1,767,496	1,734,286	1,753,987
PASIVO CORRIENTE						
Sobregiros bancarios						
Tributos por pagar	34,701	35,048	35,399	35,753	36,110	36,472
Cuentas por pagar comerciales- terc	32,565	55,229	56,334	57,460	58,610	59,782
Obligaciones Financieras corriente	364,848	321,066	291,878	248,097	211,612	182,424
Cuentas por pagar diversas - relacio	204,334	196,161	190,276	182,665	173,532	164,855
TOTAL PASIVO CORRIENTE	636,448	607,505	573,887	523,975	479,863	443,532
PASIVO NO CORRIENTE						
Cuentas por pagar comerciales- terceros						
Cuentas p pagar accion,directores.so	0	0	0	0	0	0
Obligaciones Financieras no corrient	682,378	579,940	480,275	355,795	223,027	168,536
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	682,378	579,940	480,275	355,795	223,027	168,536
PATRIMONIO						
Capital	33,000	33,000	33,000	33,000	33,000	33,000
Reserva legal						
Resultados acumulados	388,257	465,205	586,264	713,751	854,725	998,395
Utilidad (Pérdida) del ejercicio	76,948	121,059	127,487	140,974	143,669	151,031
TOTAL PATRIMONIO	498,205	619,264	746,751	887,725	1,031,395	1,141,917
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,817,032	1,806,710	1,800,915	1,767,496	1,734,286	1,753,987

Consideración final

Al cumplir con los objetivos trazados como solución a cada problemática diagnosticada se procede a medir la progresión de la liquidez general en los años proyectados mediante el ratio Liquidez corriente. Se visualiza un crecimiento de capacidad de pago en los próximos años.

Tabla 18.

Ratio de liquidez general proyectado

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Activo corriente	612,405	610,212	612,710	591,978	567,479	548,562
Pasivo corriente	636,448	607,505	573,887	523,975	479,863	443,532
	0.96	1.00	1.07	1.13	1.18	1.24

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

En la presente investigación titulada “Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018” tuvo como principal objetivo crear alternativa de solución para los problemas hallados en la capacidad de cumplimiento con las obligaciones a corto plazo, por ello se desarrolló herramientas financieras para un mejor control del estado de la liquidez asimismo políticas de crédito y cobranza para una mejor gestión y recaudación de efectivo. Cada problemática fue diagnosticada en base a datos numéricos recopilados de los movimientos financieros de la empresa y a los testimonios de las personas implicadas en el tema mediante una entrevista personal.

En el diagnostico final se pudo constatar que una inadecuada política de cobranzas afecta directamente la liquidez, por ello se puede indicar que existe coincidencia con Valencia & Huantangari (2018); debido que afirman que hay factores que afecta la liquidez relacionados con los periodos de crédito que brinda cada empresa y que en mucha ocasión no está avalado con políticas de crédito y cobranza correctamente. Asimismo, Torres y Avelino (2016) indicaron que la deficiencia de procedimientos en el área de créditos y cobranzas traen como consecuencia la morosidad y el origen de cuentas incobrables, creando una coincidencia con la investigación puesto que al realizar el análisis cualitativo se detectó que la organización en un momento dado estuvo cerca a tener cuentas incobrables por deudas no gestionadas a tiempo por el área de cobranzas.

Del mismo modo la investigación coincide con los resultados de Lluen & Arias (2018); porque detalla que en una organización es importante realizar reportes de estados de cuentas de cada cliente para constatar los saldos pendientes y los días de retraso de pago, asimismo es medio de información para gerencia sobre la situación de las deudas. En el análisis realizado, la empresa de transporte no mantiene informado a gerencia de manera oportuna sobre los créditos pendientes de cobro por ello se siguen brindando línea de crédito sin control, de eso se desprende la coincidencia del trabajo realizado por Diaz & Ramos (2018); donde concluyen que la mano de obra es pieza clave para controlar las cuentas por

cobrar, dándole un seguimiento mediante correos o llamadas estableciendo conciliaciones a favor de la liquidez.

En la organización el desarrollo de los estados financieros es elaborado por un contador externo que no es la causa principal del déficit de liquidez en la empresa, puesto que según lo diagnosticado el problema se centra en los procedimientos de cobranzas y la disposición de créditos; por ello la investigación refuta con los resultados de Durán (2015), donde menciona que la liquidez se ve afectada por el llevado de la contabilidad de manera externa. Sin embargo, el área contable es indiferente de las funciones de créditos y cobranzas. Por un lado, los registros de las facturas emitidas son registradas y se paga los tributos sean o no cobrados, es importante separar la gestión tributaria y la gestión financiera para evitar posibles confusiones al detectar deficiencias.

De acuerdo con las evidencias documentales, los estados financieros de la entidad solo son elaborados para fines tributarios es decir no aplican un análisis de gestión financiera, ni un flujo de efectivo que les permita manejar la liquidez o detectar sus deficiencias; por tanto coincide con Duque y Chamba (2017) que concluye que no existe índices de medición aplicado como control financiero, sumándose a las diversas fallas que tiene una organización trayendo como consecuencia debilidad en su capacidad de pago. Igualmente se concuerda con Tapia y Duque (2016); porque dentro de su propuesta de estrategias consideran la importancia de un análisis financiero utilizando los ratios de gestión para medir la rotación de las cuentas morosas.

Ante toda la problemática hallada al realizar la investigación se dio una propuesta de solución que mejore para situación de la liquidez en la empresa, porque una entidad que no mantiene un punto neutral en su capacidad frente a sus obligaciones no subsiste en el mercado comercial. Además, afecta a sus terceros como proveedores, trabajadores y entidades de recaudación fiscal, tal como concluye Mera (2017), indicando que la falta de liquidez afecta sus disponibilidades de finiquitar sus cuentas a corto plazo tanto a sus proveedores nacionales como no domiciliados creando un ambiente de resentimiento para sus próximas transacciones.

4.2 Conclusiones

- Primera** : Según el análisis mediante indicadores financieros, se determinó que la empresa en sus 2 últimos periodos está en un estado de incapacidad frente a sus obligaciones a corto plazo, hubo un déficit entre periodos mostrando que la gestión, tanto en crédito como en recaudación de efectivo ha ido empeorando.
- Segunda** : Las cuentas por cobrar es una de las deficiencias que contribuye a la falta de liquidez en la organización, ello lo demuestra los resultados de los indicadores de gestión y el análisis vertical. El alto índice en las cuentas por cobrar aumenta el riesgo de liquidez, como la morosidad y la cobranza dudosa.
- Tercera** : La normativa de crédito y cobranza dentro de una entidad es primordial para el seguimiento de la deuda, sin embargo, en la empresa no existe una evaluación previa de crédito, ni una política formal de periodo de cobranza, el personal tanto administrativo y contable cumple las funciones de forma rotativa del área de crédito. Asimismo, los procedimientos no están establecidos
- Cuarta** : La entidad no aplica herramientas financieras para un control de sus movimientos de ingresos y egresos de efectivo, del mismo modo que un análisis de gestión financiera a sus estados financieros. El uso primordial de la elaboración de los mismo es netamente tributario por ello gerencia no puede hacer toma de decisión correctamente ante la falta de liquidez.

4.3 Recomendaciones

- Primera** : Frente a la problemática de falta de liquidez se sugiere a gerencia aplicar las estrategias financieras propuestas en esta investigación dándole un seguimiento continuo para llegar a los índices que han sido proyectados. Asimismo, capacitarse para brindar una mejor gestión en el área de finanzas.
- Segunda** : El descuento por pronto pago facilita a la empresa recaudar a tiempo e incluso antes el cobro de una factura al crédito. Se sugiere que los porcentajes de descuento por pronto pago tenga un debido control y sea aplicado cautelosamente según la segregación de clientes morosos para no convertir la propuesta de solución en una pérdida para la entidad, puesto que la propuesta de descuento no está proyectada a todos los clientes en general.
- Tercera** : Las herramientas de control financiero permiten darles un destino adecuado y razonable a los ingresos, asimismo de facilitar la detección de anomalías en la liquidez, Por ello se sugiere el uso continuo de estas herramientas propuestas, como el flujo de caja, el control de caja chica y la aplicación de los indicadores financieros tanto de liquidez como de gestión.
- Cuarta** : Se sugiere a gerencia que aplique reuniones constantes con los colaboradores después de aplicar la propuesta, para recabar opiniones de mejora o nuevas necesidades frente a los procedimientos y políticas de créditos propuestos en esta investigación.

REFERENCIAS

- Alonso, J., & Berggrun, L. (2015). *Introducción al análisis de riesgo financiero* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Amat, O., & Soriano, M. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. Barcelona: Profit Editorial .
- Atradius. (28 de Junio de 2018). *Las Américas: un aumento de las cuentas por cobrar B2B vencidas*. Obtenido de Las Américas: un aumento de las cuentas por cobrar B2B vencidas: <https://atradius.us/documents/atradius-payment-practices-barometer-americas-2018-ppbamesmx01.pdf>
- Baltra, A. (1973). *Teoría económica*. Santiago de Chile: Editorial Andres Bello.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima: BCR. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2018.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *El diario de la economía y negocios de Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Bonsón, E., Cortijo, V., & Flores, F. (2009). *Análisis de estados financieros Fundamentos teóricos y casos prácticos*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Bravo, M., Lambretón, V., & Márquez, H. (2007). *Introducción de finanzas* (Primera ed.). México: Pearson educación.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill/Ínter American a Editores.
- Ciro, J. (1998). *Fondo Dotal de capacitación y transferencia de tecnología agraria*. Quito: Editorial Fraga.
- Córdova, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Díaz, L., & Ramos, V. (2018). *Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 - 2016* (Tesis para optar el título de Contador Público). Trujillo: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.

- Duque, A., & Chamba, S. (2017). Las ventas al crédito y su impacto en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/ventas-credito-liquidez.html>
- Durán, J. (2015). *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez*. (Tesis de grado). Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Flores, J. (2013). *Flujo de Caja*. Perú: Pacifico Editores.
- Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría financiera en el siglo XX. *Ecos de la economía*, 145-168.
- García, M., & Jordá, J. (2004). *Dirección financiera*. Barcelona: Edicions de la Universitat Politècnica de Catalunya.
- Gestión. (02 de mayo de 2016). Moody's: 10 de 14 empresas peruanas tienen alto riesgo de liquidez. *El diario de la economía y negocios Perú*. Obtenido de <https://archivo.gestion.pe/empresas/moodys-10-14-empresas-peruanas-tienen-alto-riesgo-liquidez-2159913>
- Gómez, D., & López, J. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales simulator Bussines game*. Madrid: ESIC Editorial.
- Gonzales Pisco, E., & Sanabria Bolaños, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista de investigación universitaria*, V(2). doi:10.17162/riu.v5i2.975
- Haime, L. (2005). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Ediciones fiscales ISEF.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, G. (2015). Gestión de liquidez ¿Dónde se rompe el hilo? *Cash Management. Strategia*(36), 59-61. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/18196/18439>
- Horngren, C., Harrison, W., & Bamber, L. (2003). *Contabilidad* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística* (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Hurtado, J. (2012). *El proyecto de investigación comprensión holística de la metodología y la investigación* (Séptima ed.). Caracas: Ediciones Quirón.

- Llunen, M., & Arias, J. (2018). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Inversiones khalid S.A.C. 2017* (Tesis de grado). Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Menéndez, C. (2019). *Metodología de la intervención social*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.
- Mera, J. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.* (Vol. Tesis previo a la obtención del Título). Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Meza, C. (2007). *Contabilidad análisis de cuentas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Mochón, F. (2006). *Principios de economía* (Tercera ed.). Madrid: McGRAW-HILL/Americana de España.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. México : Grupo editorial Patria.
- Navarro, D. (2003). *Temas de : Administración financiera*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Parada, R. (2000). *Teoría financiera moderna fundamento y método*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica Conosur Ltda.
- Pernaut, M., & Ortiz, E. (2008). *Introducción a la teoría económica* (Cuarta ed.). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de estados financieros Un enfoque en la toma de decisiones*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- Rojas, R. (1988). *Investigación social: teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de estados financieros* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Santiago Espinoza, J., Valencia Vásquez, S., & Huatangari Fernández, S. (2018). *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C. periodos 2012-2017* (Tesis de grado). Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Soriano, B., & Pinto, C. (2006). *Finanzas para no financieros* (Segunda ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Tapia, E., Reina, B., & Duque, Á. (2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Torres, J., & Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adeclar.html>
- Vásquez Muñoz, L., & Vega Plasencia, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. distrito de Huanchaco, año 2016* (Vol. Tesis). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vilariño, Á. (2001). *Sistema financiero español*. Madrid: Ediciones Akal.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Liquidez		
		Sub categorías	Indicadores	
¿Cómo mejorar la liquidez de la empresa de transporte de carga, Lima 2018?	Proponer estrategias financieras para mejorar la liquidez de la empresa de transporte de carga, Lima 2018)	Indicadores Financieros	Ratio de liquidez corriente	
			Ratio de liquidez absoluta	
			Ratio de gestión	
		Cuentas por cobrar	Cuentas comerciales	
			Periodo de crédito	
		Riesgos de liquidez	Morosidad	
			Cobranza dudosa	
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuál es la situación actual de la liquidez en la empresa de transporte de carga, Lima 2018?	Diagnosticar la situación actual de la liquidez en la empresa de transporte de carga, Lima 2018.			
¿ De qué manera las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de una empresa de transporte de carga, Lima 2018?	Diagnosticar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de transporte de carga, Lima 2018.			
¿De qué manera influye los riesgos financieros en la liquidez de una empresa de transporte de carga, Lima 2018?	Diagnosticar los riesgos financieros que influye en la liquidez en una empresa de transporte de carga, Lima 2018.			
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Compresiva Método: Deductivo - inductivo	Población: Empresa de servicios Muestra: Estado de situación financiera Unidad informante: Gerente, contador, asistente contable	Técnicas: Entrevista y recopilación de datos Instrumentos	Procedimiento: Análisis de datos:	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Matriz de selección de propuesta



Evaluación de alternativas											
Alternativas de Solución	Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social	✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta	
	0.40	0.10	0.40	0.10	0.00						
1 S1 Implementación de créditos y cobranzas	4	3	5	1	1		4.000	S2 Estrategias financieras para mejorar la liquidez	Alto importe de cuentas por cobrar	1.- Realizar un modelo de políticas para incentivar al pronto pago del cliente (políticas de credito y cobranzas, 2%, modelo de contrato de credito con clausulas de interes moratorio)	
2 S2 Estrategias financieras para mejorar la liquidez	5	3	5	1	1		4.400			No aplican analisis con los indicadores financieros	Implementar herramientas de control financiero (formato practico para aplicación de ratios, flujo de caja, nif,)
3 S3 Implementar un sistema de control para las cobranzas	4	3	4	3	2		3.800			Inadecuada politica de creditos y cobranza	Implementar procedimientos de credito y cobranzas para elevar el indice de recaudación o Establecer procedimientos para la cobranza efectiva o (evaluacion crediticia al cliente por emdio de equifax, segregacion de funciones mediante un organigrama y mof , formatos de control de cobranzas.)
4 S4 Financiamiento para mejorar la liquidez	3	3	4	2	2		3.300				

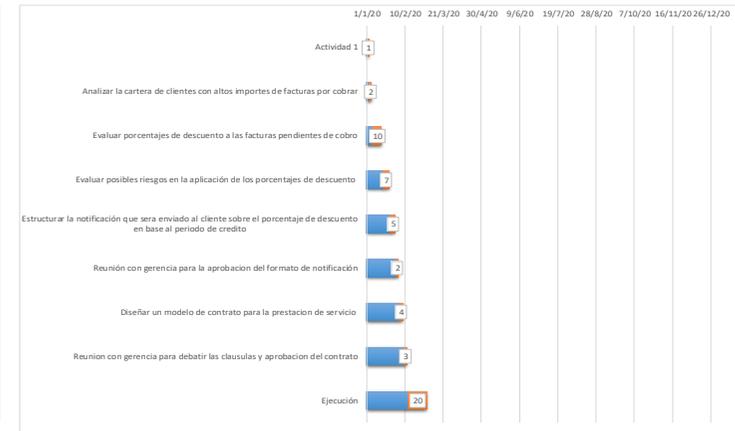
Matriz de propuesta por objetivo

Objetivo 1:

Problema 1:	Alto importe en las cuentas por cobrar	Objetivo:	Realizar un modelo de políticas de credito para incentivar al pronto pago del cliente/ implementar políticas de credito	Alternativa de solución:	Aplicación del 2 % de descuento por pronto pago para clientes potenciales
--------------------	--	------------------	---	---------------------------------	---

Actividades:

	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida	
1	Actividad 1	2/01/2020	1	3/01/2020	Obtener el permiso de la gerencia general	Gerente general	0.00	0.00	0.00	
2	Analizar la cartera de clientes con altos importes de facturas por cobrar	4/01/2020	2	6/01/2020	Identificar los clientes potenciales que han tenido un record de pago fuera de la fecha pactada	Asistente contable	0.00	120.00	-120.00	
3	Evaluar porcentajes de descuento a las facturas pendientes de cobro	7/01/2020	10	17/01/2020	Determinar el porcentaje de descuento adecuado, solo para los clientes con record de morosidad elevado.	Asistente contable	0.00	900.00	-900.00	
4	Evaluar posibles riesgos en la aplicación de los porcentajes de descuento	18/01/2020	7	25/01/2020	Descartar riesgos que puedan afectar el la aplicación de un descuento	Gerencia general, asistente contable	0.00	770.00	-770.00	
5	Estructurar la notificación que sera enviado al cliente sobre el porcentaje de descuento en base al periodo de credito	26/01/2020	5	31/01/2020	Modelo de notificación para envio al los clientes	Asistente contable	0.00	150.00	-150.00	
6	Reunión con gerencia para la aprobacion del formato de notificación	1/02/2020	2	3/02/2020	Obtener la aprobación del formato de notificación que sera enviado a los clientes.	Gerencia y asistente contable	0.00	492.00	-492.00	
7	Diseñar un modelo de contrato para la prestación de servicio	4/02/2020	4	8/02/2020	Tener un documento que asegure el cobro del servicio prestado	Asistentes contable	0.00	713.10	-713.10	
8	Reunion con gerencia para debatir las clausulas y aprobacion del contrato	9/02/2020	3	12/02/2020	concluir con el primero objetivo planteado para llevar acabo la ejecución de la misma	Asistente contable, gerencia y contador	0.00	411.20	-411.20	
9	Ejecución	13/02/2020	20	4/03/2020						
							S/	- S/	3,556.30	-S/ 3,556.30



Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación
1	Actividad 1	
2	de clientes con altos importes de	verificamos los folios con las facturas que estan pendientes de cobros
3	es de descuento a las facturas pe	solicitar asesoramiento de la revista financiera en la cual la empresa esta suscrita.
4	do al cliente sobre el porcentaje de	solicitar asesoramiento de la revista financiera en la cual la empresa esta suscrita.
5	do al cliente sobre el porcentaje de	Buscar plantillas de descuentos que sirvan de guia
6	encia para la aprobacion del forma	aprobada por el gerente. Asimismo en la ejecución el encargado de notificar al cliente tenga de por medio un correo de visto bueno de
7	odelo de contrato para la prestaci	con clausulas bien definidas en cuanto a importe, periodo y acciones por incumplimiento del pago del servicio. Para la redacción se apoya con la
8	ia para debatir las clausulas y apr	
9	Ejecución	

Indicadores:

Indicador 1:	Rotación de cobranza	Indicador 2:	Valor ctas por cobrar
	$\text{Rotación de cobranza} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Ctas por cobrar promedio}}$		$\text{Variación ctas por cobrar} = \frac{\text{Ctas por cobrar}}{\text{Activo corriente}}$
	g (tasa promedio de crec) = 16%	g (tasa promedio de crec) = 12%	

Año	Indicador 1: Rotación de cobranza	Indicador 2: Variación porcentual ctas por cobrar
2017	4	0.71
2018	4	0.68
2019	4	0.68
2020	5	0.61
2021	6	0.56
2022	7	0.50
2023	9	0.43
2024	12	0.37

Productos:

Producto 1:
estado de situación financiera proyectado

Producto 2:
dedimiento de descuento por pronto p

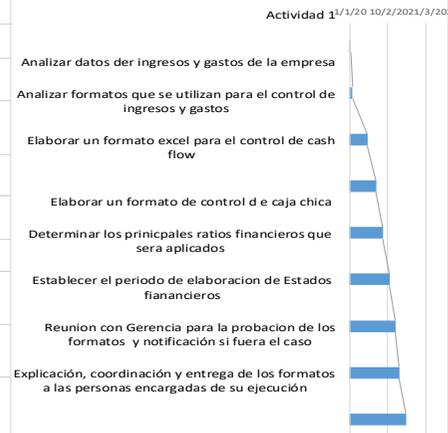
Producto 3:
Proyeccion de cobranza

Objetivo 2:

Problema 1:	falta control financiero	Objetivo:	Implementacion de herramientas de control financiero	Alternativa de solución:	Elaborar formatos de flujo de caja, y lineamientos para la aplicación de ratios financieros
--------------------	---------------------------------	------------------	--	---------------------------------	---

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida
1	Actividad 1	2/01/2020	1	3/01/2020	Permiso al gerente general para acceder a datos financieros	Asistente contable	0.00	0.00	0.00
2	Analizar datos der ingresos y gastos de la empresa	4/01/2020	15	19/01/2020	Segregar los ingresos y gastos que seran registrafos en el flujo de caja	Asistente contable	0.00	101.50	-101.50
3	Analizar formatos que se utilizan para el control de ingresos y gastos	20/01/2020	8	28/01/2020	Determinar si existen los formatos adecuados para el control de movimiento de efectivo y definir si existe la posibilidad de tener el formato de cash flow que faciliten el control del efectivo	Asistente contable	0.00	2.50	-2.50
4	Elaborar un formato excel para el control de cash flow	29/01/2020	6	4/02/2020	asimismo que ayude a priorizar obtener la plantilla para orden y control del dinero que se asigna para pequeños desembolsos	Asistente contable	0.00	61.35	-61.35
5	Elaborar un formato de control d e caja chica	5/02/2020	6	11/02/2020	Herramienta para verificar la situacion de liquidez	Asistente contable	0.00	50.75	-50.75
6	Determinar los principales ratios financieros que sera aplicados	12/02/2020	5	17/02/2020	Que se elaboren estados financieros trimestrales para un analisis financiero	Asistente contable	0.00	99.00	-99.00
7	Establecer el periodo de elaboracion de Estados fiancarios	18/02/2020	3	21/02/2020	Formatos aprobados para dar ejecucion	Gerente y asistente contable	0.00	6.50	-6.50
8	Reunion con Gerencia para la probacion de los formatos y notificación si fuera el caso	22/02/2020	6	28/02/2020	Cada personal tenga la facilidad de cumplir eficientemente con sus funciones con el apoyo de los formatos brindados	Asistente contable	0.00	671.50	-671.50
9	Explicación, coordinación y entrega de los formatos a las personas encargadas de su ejecución	29/02/2020	10	10/03/2020			S/ - S/	1,084.00	#####



Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación
1	Actividad 1	
2	Analizar datos der ingresos y gastos de la empresa	
3	Analizar formatos que se utilizan para el control de ingresos y gastos	
4	Elaborar un formato excel para el control de cash flow	
5	Elaborar un formato de control d e caja chica	
6	Determinar los principales ratios financieros que sera aplicados	
7	Establecer el periodo de elaboracion de Estados fiancarios	
8	Reunion con Gerencia para la probacion de los formatos y notificación si fuera el caso	
9	Explicación, coordinación y entrega de los formatos a las personas encargadas de su ejecución	

Indicadores:

Indicador 1:	liquidez absoluta	Indicador 2:	vo porcentual
$Liquidez\ absoluta = \frac{Efectivo\ disponible}{Pasivo\ corriente}$		$efectivo\ porcentual = \frac{Efectivo\ equivalente\ de\ efectivo}{Activo\ corriente}$	
g (tasa de crecimiento) =	6%	g (tasa promedio de crec.) =	5%
Año	Indicador 1: liquidez absoluta	Indicador 2: Efectivo porcentual	
2017	0.08	0.23	
2018	0.10	0.11	
2019	0.10	0.11	
2020	0.16	0.17	
2021	0.22	0.22	
2022	0.28	0.26	
2023	0.34	0.31	
2024	0.40	0.36	

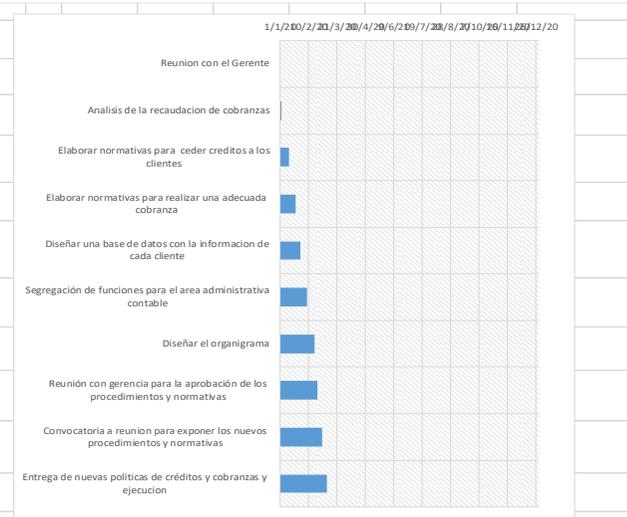
Productos:

Producto 1:
Estados financieros proyectados
Producto 2:
formatos de flujo de caja mensual
Producto 3:
formato de caja chica

Objetivo 3

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/ Pérdida	
1	Reunion con el Gerente	1/01/2020	1	2/01/2020	Autorizacion de proceder con el estudio	Asistente contable	0.00	0.00	0.00	
2	Análisis de la recaudación de cobranzas	3/01/2020	10	13/01/2020	Tener el conocimiento de el promedio de cobranzas que se realiza mensual	Asistente contable	0.00	201.50	-201.50	
3	Elaborar normativas para ceder creditos a los clientes	14/01/2020	8	22/01/2020	Tener un procedimiento para evaluar al cliente antes de brindar credito	Asistente contable	0.00	143.00	-143.00	
4	Elaborar normativas para realizar una adecuada cobranza	23/01/2020	6	29/01/2020	Tener procedimientos para una cobranza efectiva	Asistente contable	0.00	143.00	-143.00	
5	Diseñar una base de datos con la informacion de cada cliente	30/01/2020	8	7/02/2020	Tener la informacion correcta de los cliente para un contacto directo de cobranza	Asistente contable	0.00	194.00	-194.00	
6	Segregación de funciones para el area administrativa contable	8/02/2020	10	18/02/2020	cada personal tenga definida su labor del dia a dia	Asistente contable y gerencia	0.00	127.50	-127.50	
7	Diseñar el organigrama	19/02/2020	3	22/02/2020	orden jerarquico en la empresa	asistente contable	0.00	33.00	-33.00	
8	Reunión con gerencia para la aprobación de los procedimientos y normativas	23/02/2020	6	29/02/2020	procedimeintos aprobados	asistente contable y gerente	0.00	129.10	-129.10	
9	Convocatoria a reunion para exponer los nuevos procedimientos y normativas	1/03/2020	5	6/03/2020	Personal informado para ejecutar adecuadamente los procedimientos	asistente contable	0.00	81.25	-81.25	
10	Entrega de nuevas politicas de créditos y cobranzas y ejecucion	7/03/2020	10	17/03/2020		asistente contable	0.00	171.20	-171.20	
							S/	-	S/ 1,223.55	-S/ 1,223.55



Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación
1	Reunion con el Gerente	
2	Análisis de la recaudación de cobra	
3	Elaborar normativas para ceder cr	
4	Elaborar normativas para realizar u	
5	Diseñar una base de datos con la ir	
6	Segregación de funciones para el a	
7	Diseñar el organigrama	
8	Reunión con gerencia para la aprob	
9	Convocatoria a reunion para expon	
10	Entrega de nuevas politicas de cré	

Indicadores:

Indicador 1:	Indicador 2:																																				
→ de cobranzas- días	liquidez corriente																																				
$\text{Promedio cobranzas } Z = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$ $\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$																																					
g (tasa de crecimiento) =	-17%																																				
g (tasa de crecimiento) =	6%																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador 1: medio de cobranzas- días</th> <th>Indicador 2: Liquidez corriente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2017</td><td>83</td><td>1.02</td></tr> <tr><td>2018</td><td>82</td><td>0.96</td></tr> <tr><td>2019</td><td>82</td><td>0.96</td></tr> <tr><td>2020</td><td>70</td><td>1.00</td></tr> <tr><td>2021</td><td>61</td><td>1.07</td></tr> <tr><td>2022</td><td>50</td><td>1.13</td></tr> <tr><td>2023</td><td>39</td><td>1.18</td></tr> <tr><td>2024</td><td>31</td><td>1.24</td></tr> <tr><td>2025</td><td>26</td><td>1.31</td></tr> <tr><td>2026</td><td>21</td><td>1.39</td></tr> <tr><td>2027</td><td>18</td><td>1.48</td></tr> </tbody> </table>		Año	Indicador 1: medio de cobranzas- días	Indicador 2: Liquidez corriente	2017	83	1.02	2018	82	0.96	2019	82	0.96	2020	70	1.00	2021	61	1.07	2022	50	1.13	2023	39	1.18	2024	31	1.24	2025	26	1.31	2026	21	1.39	2027	18	1.48
Año	Indicador 1: medio de cobranzas- días	Indicador 2: Liquidez corriente																																			
2017	83	1.02																																			
2018	82	0.96																																			
2019	82	0.96																																			
2020	70	1.00																																			
2021	61	1.07																																			
2022	50	1.13																																			
2023	39	1.18																																			
2024	31	1.24																																			
2025	26	1.31																																			
2026	21	1.39																																			
2027	18	1.48																																			

Productos:

Producto 1:
Estados proyectados
g promedio
Producto 2:
Modelo de politicas de cobranzas / Organigrama
Producto 3:
base de datos de clientes

Anexo 3: Artículo de investigación



Señores (as)
Consejo Editorial
Revista Espíritu Emprendedor TES

La(s) persona(s) _____ Rojas campos Nilda_, abajo firmantes, en su condición de persona(s) autora (s) del artículo titulado:

_____ La liquidez en el desarrollo económico de una empresa de transporte de carga _____ postulado para su evaluación ante la Revista arriba mencionada, respondiendo a la línea de investigación Fortalecimiento de los Actores de la Economía y Desarrollo Empresarial

DECLARA(N) BAJO FE DE JURAMENTO que:

1. Admite (n) que la postalación y posible publicación del artículo en la revista *Espíritu Emprendedor TES* se regirá por las políticas editoriales de esta.
2. El artículo es original e inédito: es decir constituye una producción intelectual propia de la(s) persona(s) arriba indicada(s) y no ha sido divulgado a terceros(as) de forma pública, por ningún medio de difusión impreso o digital.
3. El artículo no ha sido postulado simultáneamente para su publicación ante otra revista impresa, electrónica ni en ningún otro medio escrito u órgano editorial.
4. La(s) persona(s) autora(s) no ha(n) suscrito con anterioridad ante terceros contratos de cesión de derechos patrimoniales o licencias de uso en relación con los derechos de propiedad intelectual que ostentan sobre el artículo postulado que les impida cederlos por medio de este acto.
5. Si el artículo posee más de un autor y máximo hasta 3, se considerará artículos elaborados como obras en colaboración. Todos los autores deben llenar y firmar los datos exigidos en esta carta. En este caso, las personas autoras abajo firmantes designamos a _____ Rojas Campos Nilda como la persona encargada de recibir correspondencia y con autoridad suficiente para representar, en condición de agente autorizado a las demás personas autoras.
6. La obra no presenta ningún tipo de conflictos de intereses que pueda influenciar en los resultados de la obra. Si el artículo si presenta conflictos de intereses, estos deben ser declarados explícitamente en la obra.
7. Manifiesta(n) que todos los datos de citas dentro de la obra y sus respectivas referencias bibliográficas tienen a fuente y el crédito debidamente identificado.
8. Según la normativa de propiedad intelectual de su institución, las responsabilidades contractuales de los entes financiadores y cualesquiera otras disposiciones relacionadas, los autores del artículo manifiestan que están autorizados para someter el artículo a consideración la revista *Espíritu Emprendedor TES* de la información para que ésta realice cualquiera de las siguientes actividades:
 - a. La edición gráfica y de estilo de la obra o parte de esta a fin de que el artículo cumpla con los estándares de la Revista indicados en el sitio web <http://espirituemprendedortes.com/index.php/revista/>
 - b. La publicación y reproducción íntegra de la obra o parte de esta, tanto por medios impresos como electrónicos, incluyendo internet y cualquier otra tecnología conocida o por conocer.
 - c. La traducción a idioma inglés de la obra o parte de esta.
 - d. La adaptación de la obra a formatos de lectura, sonido, voz y cualquier otra representación o mecanismo técnico disponible, que posibilite su acceso para personas no videntes parcial o totalmente, o con alguna otra forma de capacidades especiales que les impida su acceso a la lectura convencional del artículo.
 - e. La distribución y puesta a disposición de la obra al público, de tal forma que el público pueda tener acceso a ella desde el momento y lugar que cada quien elija, a través de los mecanismos físicos o electrónicos de que disponga.

- f. Cualquier otra forma de utilización, proceso o sistema conocido o por conocerse que se relacione con las actividades y fines editoriales a los cuales se vincula la Revista.
- g. Todas las actividades anteriores serán realizadas siguiendo los principios de Acceso Abierto y mediante el uso de licencias Creative Commons u otro mecanismo equivalente.
9. Aporta(n) los permisos o autorizaciones de quienes poseen los derechos patrimoniales para el uso de cuadros y figuras (ilustraciones, fotografías, dibujos, mapas, esquemas u otros) en el escrito.
10. En caso de que el artículo postulado sea aceptado para su publicación, permite(n) la cesión **Gratuita, Exclusiva, De Ambito Mundial y Por Plazo Indefinido** de su(s) derecho(s) patrimonial(es) de autoría al Tecnológico Espíritu Santo de Guayaquil, Ecuador), lo que implica lo siguiente:
11. A su vez, Espíritu Emprendedor TES les concede a las PERSONAS AUTORAS el derecho de reutilizar para cualquier propósito y poder publicar en internet o cualquier sitio electrónico, la versión final aprobada y publicada (*post print*) del artículo siempre y cuando se mencione la fuente y autoría de la obra, no se comercialice y se comparta de la misma manera.
12. Acepta(n) que, con su colaboración, el artículo presentado sea ajustado por el equipo de edición de la Revista, a las "Normas para personas autoras" previamente establecidas en cuanto a procedimientos, formato, corrección, edición, traducción, publicación, duración del proceso editorial y otros requerimientos solicitados en dichas normas.
13. Autorizan a la Revista a publicar junto con el artículo, los datos personales necesarios (nombre y apellidos, puesto, especialidad, institución, ciudad/país, correo y el número ORCID).
14. Aporte de autores(as) y coautor(as). Por favor indique claramente el aporte de cada autor (a) en el renglón correspondiente, para ello utilice los códigos que se indican a continuación según corresponda: A- Análisis de los sustentos teóricos, B- Diseño metodológico del Estudio, C- Recolección de datos, D- Análisis estadístico y discusión resultados, E- Preparación de manuscrito y F- Financiamiento.

Autor(a) 1 *	
Nombre y apellidos:	Nilda Rojas Campos
Aporte:	A-B-C-D-E-F
Firma (firmar manualmente y escanear, o firmar electrónicamente y enviar documento PDF con todas firmas):	
Institución:	Universidad Privada Norbert Wiener
Ciudad, país:	Lima, Perú
Fecha:	18/12/2019
Código ORCID	0000-0002-7837-9319
Correo electrónico institucional:	Nildarc04@gmail.com
¿Es el autor(a) de correspondencia? **	Si (x) No ()

Autor(a) 2 *	
Nombre y apellidos:	
Aporte:	
Firma (firmar manualmente y escanear, o firmar electrónicamente y enviar documento PDF con todas firmas):	
Institución:	
Ciudad, país:	
Fecha:	
Código ORCID	

Anexo 4: Instrumento cuantitativo



Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados financieros de la empresa de servicios	
Período o año:	2017-2018	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Conocer los porcentajes reales de la rentabilidad de la empresa en los dos últimos años, respaldados con los ratios de rentabilidad	Las ratios de liquidez y gestión están desarrolladas, a través de los Estados financieros de los dos últimos años, con la finalidad de calcular la variedad de la liquidez con que la empresa presentó en dichos periodos.	Contabilidad

Nro	Documentos	Descripción	Registro Documental	Formula	%	Análisis
1	Estado de situación financiera	Demuestra un panorama resumido de la situación financiera de una entidad dentro de un periodo determinado, asimismo permite a gerencia realizar los análisis pertinentes para una buena decisión financiera..	Ratios de liquidez	<p>Liquidez Corriente 2017</p> $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{485,742}{476,978} = 1.02$ <p>Liquidez General 2018</p> $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{612,405}{634,405} = 0.96$ <p>Liquidez absoluta 2017</p>	1.02 0.96	Según el ratio aplicado se demuestra que la empresa tuvo una variación de forma negativa de 0.06 en su liquidez durante los periodos 2017-2018. Es decir que el año 2017 la liquidez llegó a un punto neutral, por cada 1 sol de deuda a corto a plazo tenía por afrontar con 1.02, sin embargo para el año 2018 hubo una ligera caída, pues por cada 1 sol de deuda afrontaría con 0.96, llevándole a una situación de riesgo. Podemos indicar según el resultado 0.08 y 0.10 para los años 2017 -2018 respectivamente, que la

	Estado de resultado	Demuestra principalmente si la entidad durante el periodo obtuvo rentabilidad o perdida después de cubrir gastos e impuestos, asimismo evidencia las ventas realizadas durante el periodo, lo cual es un dato importante para análisis de gestión		$\frac{\text{Efectivo disponible}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{35,998}{476,978} =$ <p>Liquidez absoluta 2018</p> $\frac{\text{Efectivo disponible}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{64,959}{636,448} =$ <p>Promedio de cobranza 2017</p> $\frac{\text{Ctas por cobrar comerciales} * 360}{\text{Ventas}} = \frac{123,950,160}{1,491,058} =$ <p>Promedio de cobranza 2018</p> $\frac{\text{Ctas por cobrar comerciales} * 360}{\text{Ventas}} = \frac{155,811,226}{1,836,159} =$ <p>Rotación de cobros 2017</p> $\frac{\text{Ventas}}{\text{Ctas por cobrar comerciales}} = \frac{1,491,058}{344,306} =$ <p>Rotación de cobros 2018</p> $\frac{\text{Ventas}}{\text{Ctas por cobrar comerciales}} = \frac{1,836,159}{432,809} =$	<p>0.08</p> <p>0.10</p> <p>83.13</p> <p>81.92</p> <p>4.33</p> <p>4.39</p>	<p>empresa de servicios en ninguno de los periodos analizados ha podido afrontar su pasivo corriente haciendo uso solo del efectivo, es decir que caja no está preparado para afrontar deudas dentro de los 12 meses. La cual también se puede indicar que el motivo de tal resultado viene del alto índice de las cuentas por cobrar.</p> <p>El resultado demuestra que la entidad durante el periodo percibe ingresos de sus cuentas comerciales en promedio de cada 82 días para el año 2018 y 83 días en el año 2017, evidenciando un factor de riesgo para la caja de la empresa que debe afrontar sus deudas a corto plazo.</p> <p>Demuestra la rotación de las cuentas por cobrar respecto a las ventas, y de acuerdo al resultado se puede indicar que cobros realizados en el año 2017 tienen una rotación de 4.3 veces, y para el 2018 4.4 veces manteniendo el ritmo de rotación entre periodos.</p>
--	---------------------	---	--	--	---	---

Anexo 5: Instrumento cualitativo



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente
Nombres y apellidos
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	18.10.2019
Lugar de la entrevista	Oficina de la empresa de servicios

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo considera ud que se encuentra la liquidez de la empresa? ¿Qué ratios se aplican para su medición?
2	¿Considera que los ingresos percibidos durante el periodo tienen razonabilidad frente a las ventas registradas? ¿Por qué?
3	¿ En su opinión existe inconvenientes para la disponibilidad de efectivo inmediato en la empresa? ¿ Por qué ?
4	¿Actualmente cómo es el proceso de cobranza de las cuentas comerciales?
5	¿Considera ud adecuado los periodos de crédito que se brindan a los clientes ? ¿Por qué?
6	¿En su opinión, cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?
7	¿Considera ud que las facturas de cobranza dudosa son un riesgo para la liquidez de la empresa? ¿Por qué?

Observaciones

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

Entrevistado1

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo considera ud que se encuentra la liquidez de la empresa? ¿Qué ratios se aplican para su medición?	La liquidez está aún en proceso de mejora, hemos tenido inconvenientes con las deudas pendientes en el último periodo . Con respecto a la aplicación de ratios, la empresa aun no realiza la aplicación de ratios de liquidez pero está en nuestros planes mejorar la gestión financiera y dentro de ello esta realizar un análisis mediante índices financieros para tener un mejor panorama de la situación.
2	¿Considera que los ingresos percibidos durante el periodo tienen razonabilidad frente a las ventas registradas? ¿Por qué?	No, porque la mayor parte de nuestros servicios son al crédito entonces el efectivo recaudado cada mes no va hacer igual a las ventas registradas. Seria genial que los clientes respetaran los tiempos de crédito sin embargo en la realidad no es así, del tiempo pactado de crédito demoran semanas inclusive hasta 1 mes.
3	¿ En su opinión existe inconvenientes para la disponibilidad de efectivo inmediato en la empresa? ¿ Por qué ?	Si, como indique los servicios prestados son en mayor parte al crédito entonces los ingresos de efectivo mensual no es lo esperado pero hay obligaciones que se tienen que cumplir si o si como pago de planilla, tributos etc. A eso resaltar que el suministro principal es el combustible y es difícil que un proveedor te brinde al crédito dicho suministro y eso sumar los peajes, en pocas palabras si hubo inconvenientes que se han podido solucionar y seguir brindar un servicio de calidad a nuestros clientes. Un punto importante son las cuotas mensuales que se tiene que pagar al banco por leasing de nuestra maquinaria.
4	4.- ¿Actualmente cómo es el proceso de cobranza de las cuentas comerciales?	Contamos con el apoyo de nuestro asistente contable que se encarga de realizar las respectivas llamadas a los clientes, como un recordatorio para que puedan cumplir con la fecha pactada de pago.
5	5.- ¿Considera ud adecuado los periodos de crédito que se brindan a los clientes ? ¿Por qué?	Claro, tratamos de brindarles el tiempo prudente para que puedan cumplir con el pago y así también ganar un individuo más en nuestra cartera de clientes. Es como una estrategia para nosotros.
6	6.- ¿En su opinión, cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?	Si, personalmente me encargo de las coordinaciones es decir reunirme directamente con el cliente para exponerme nuestros servicios, las condiciones de crédito y llegar a un acuerdo. Nuestro cliente fuerte es una cementera nacional, la cual trabajan con inmobiliarias y de acuerdo a como le van pagando durante el proyecto, nuestro cliente nos desembolsa por el pago de servicio de carga.
7	¿Considera ud que las facturas de cobranza dudosa son un riesgo para la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	Es un riesgo sí, pero hasta la actualidad no hubo ningún cliente que nos haya dejado al aire una algún servicio, han demorado pero nos han llegado a cancelar. Me acuerdo de un cliente que demoro en pagarnos 2 facturas casi 6 meses pensé en su momento recurrir a otras instancias legales pero al final hubo una conciliación y llego a cancelar la deuda, sin embargo en su momento sentí que si no ingresaba ese dinero tendría problemas para cubrir con mis proveedores.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador
Nombres y apellidos	-----
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	17.10.2019
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo considera ud que se encuentra la liquidez de la empresa? ¿Qué ratios se aplican para su medición?
2	¿Considera que los ingresos percibidos durante el periodo tienen razonabilidad frente a las ventas registradas? ¿Por qué?
3	¿ En su opinión existe inconvenientes para la disponibilidad de efectivo inmediato en la empresa? ¿ Por qué ?
4	¿Actualmente cómo es el proceso de cobranza de las cuentas comerciales?
5	¿Considera ud adecuado los periodos de crédito que se brindan a los clientes ? ¿Por qué?
6	¿En su opinión, cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?
7	¿Considera ud que las facturas de cobranza dudosa son un riesgo para la liquidez de la empresa? ¿Por qué?

Observaciones

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

Entrevistado 2.

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo considera ud que se encuentra la liquidez de la empresa? ¿Qué ratios se aplican para su medición?	No se aplican ratios de liquidez. Los estados financieros se emiten anual para fines tributarios mas no para un análisis financiero, seria excelente que se trabajara de la mano con ratios para que gerencia pueda tomar decisiones ante un escasos de liquidez.
2	¿Considera que los ingresos percibidos durante el periodo tienen razonabilidad frente a las ventas registradas? ¿Por qué?	No hay razonabilidad, la diferencia según los Estados financieros es alta. ¿Porque? En el anexo de cuentas por cobrar es claro que no hay un control en la empresa por brindar crédito, se vende y se vende pero no hay ingreso según fecha pactada y eso es riesgoso.
3	¿ En su opinión existe inconvenientes para la disponibilidad de efectivo inmediato en la empresa? ¿ Por qué ?	Si, hubo inconvenientes pero no ha sido de alta importancia porque se ha llegado de cumplir con los deberes tributarios, pago de planilla y a nuestros proveedores.
4	¿Actualmente cómo es el proceso de cobranza de las cuentas comerciales?	No existe una política de crédito y cobranzas, por ende hay un desorden. No hay un personal encargado específicamente de las cobranzas o seguimiento continuo debido a ello los clientes dejan pasar mas del tiempo establecido de crédito. Las cobranzas rotan entre el asistente contable o el que se encarga de facturar, según órdenes del gerente general.
5	¿Considera ud adecuado los periodos de crédito que se brindan a los clientes ? ¿Por qué?	Al no existir una política de crédito, el gerente es quien define el tiempo de crédito a cada cliente y pasa a dar las ordenes al personal de facturación. Por tal motivo la liquidez se ve afectada porque las cuentas por cobrar aumentan, pasa el tiempo, y según los estados de cuenta que estuve revisando aproximado hasta 90 días se demoran en pagar los clientes. He ahí el riesgo que tiene la empresa, de tener cuentas incobrables y una MYPE no esta preparado para soportar un déficit de liquidez.
6	¿En su opinión, cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?	No, porque no siempre se aplica un filtro de indagación de récord creditico en los clientes además que en el contrato no existe cláusulas que definan alguna sanción o interés moratorio por incumplimiento de fecha de pago.
7	¿Considera ud que las facturas de cobranza dudosa son un riesgo para la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	Las facturas de cobranza dudosa afectan negativamente a la empresa ,ya que disminuyen los recursos financieros de la empresa para adquirir más inventarios y por ende nuestras ventas, así como disminuye nuestra capacidad de cumplimiento de nuestras obligaciones corrientes a nivel de : -Impuestos :Genera un atraso en nuestras obligaciones tributarias ,lo cual puede ocasionar

		<p>medidas coactivas por parte de la ADMINISTRACION TRIBUTARIA hacia nuestros activos, teniendo como consecuencia un aviso de este mismo ente a las centrales de riesgo sobre nuestros compromisos impagos tributarios.</p> <p>-Proveedores: Genera un atraso en el compromiso por pago de mercaderías a nuestros proveedores limitándonos a obtener créditos para adquirir existencias afectando negativamente nuestro crecimiento en ventas.</p> <p>-Planilla: Al existir un forado financiero ocasionado por las cuentas de cobranza dudosa tendríamos problemas para cumplir con el pago de la planilla de nuestros colaboradores.</p> <p>-Cuentas por pagar financieras: Disminuiría nuestra capacidad de pago con las entidades financieras teniendo como consecuencia lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">-Mal record crediticio en centrales de riesgo-Financiamiento nulo para adquirir activos fijos y existencias .-Mala imagen ante nuestros proveedores.
--	--	--

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente Contable
Nombres y apellidos	-----
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	18.10.2019
Lugar de la entrevista	Oficina de la empresa de servicios- San borja

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo considera ud que se encuentra la liquidez de la empresa? ¿Qué ratios se aplican para su medición?
2	¿Considera que los ingresos percibidos durante el periodo tienen razonabilidad frente a las ventas registradas? ¿Por qué?
3	¿ En su opinión existe inconvenientes para la disponibilidad de efectivo inmediato en la empresa? ¿ Por qué ?
4	¿Actualmente cómo es el proceso de cobranza de las cuentas comerciales?
5	¿Considera ud adecuado los periodos de crédito que se brindan a los clientes ? ¿Por qué?
6	¿En su opinión, cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?
7	¿Considera ud que las facturas de cobranza dudosa son un riesgo para la liquidez de la empresa? ¿Por qué?

Observaciones

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

Entrevistado 3

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo considera ud que se encuentra la liquidez de la empresa? ¿Qué ratios se aplican para su medición?	La empresa no posee en la actualidad con la liquidez necesaria para afrontar sus deudas a corto plazo y no se aplica ningún ratio para medir la liquidez, es por ello que no puede detectar a tiempo el problema.
2	¿Considera que los ingresos percibidos durante el periodo tienen razonabilidad frente a las ventas registradas? ¿Por qué?	No, porque la empresa tiene clientes a los que vende a crédito y existen clientes que no pagan a la fecha pactada por ello el alto importe de las cuentas por cobrar a diferencia de la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo.
3	¿ En su opinión existe inconvenientes para la disponibilidad de efectivo inmediato en la empresa? ¿ Por qué ?	Si existe inconvenientes en la empresa para disponer de efectivo, esto se da porque la empresa no posee políticas de cobranza para disminuir las cuentas por cobrar.
4	¿Actualmente cómo es el proceso de cobranza de las cuentas comerciales?	Actualmente la empresa no cuenta con procesos de cobranza eficientes, el circuito es la siguiente, el gerente pacta una venta al crédito, brinda ordenes al encargado de facturación indicando una fecha de cobro y luego rota la función de cobranzas entre algunos del personal.
5	¿Considera ud adecuado los periodos de crédito que se brindan a los clientes ? ¿Por qué?	Si, considero que son adecuados porque al brindar líneas de crédito a los clientes se genera más ventas, el problema esta en el incumplimiento de los clientes con las fechas y a eso adicionar que no hay un personal de créditos y cobranzas. El gerente rota la función de cobranzas entre el personal administrativo y contable, lo cual no está bien porque genera confusión además que no hay capacitación para manejar ciertas funciones que no esta dentro de los cargos definidos.
6	¿En su opinión, cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle el crédito?	No, porque no es esta bien definido las condiciones de crédito además de la evaluación antes de brindar crédito. Cuando se realizan las llamadas de cobranza a los clientes nos indican a veces que el fecha de cobro que indica la factura no era la fecha de cobro pactada, luego se le consulta al gerente e indica otra fecha. Al final es lo que el cliente indica, por ello que el plazo de cobro se prolonga y demora el ingreso de efectivo a caja.
7	¿Considera ud que las facturas de cobranza dudosa son un riesgo para la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	Si es un riesgo, porque para clasificar una cuenta como incobrable se tiene que cumplir ciertos requisitos y entre ellos esta la de ir por la vía legal, generando más gasto a la empresa afectando tiempo y dinero, en conclusión afectando también la liquidez.

Anexo 8: Pantallazos del Atlas.

Administrador de códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C1. Liquidez	0	1	[C1.1 Indicadores financieros] [C1.2 Cuentas por cobrar] [C1.3 Riesgos de liquidez]
C1.1.1 Liquidez corriente	15	0	[C1.1 Indicadores financieros]
C1.1.2 Liquidez absoluta	20	0	[C1.1 Indicadores financieros]
C1.1.3 Ratio de gestión	24	0	[C1.1 Indicadores financieros]
C1.2.1 Cuentas comerciales	25	0	[C1.2 Cuentas por cobrar]
C1.2.2 Periodo de pago	24	0	[C1.2 Cuentas por cobrar]
C1.3.1 Morosidad	15	0	[C1.3 Riesgos de liquidez]
C1.3.2 Cobranza dudosa	16	0	[C1.3 Riesgos de liquidez]
E1 Políticas de crédito y cobranza	1	1	[C1.2 Cuentas por cobrar]

Comentario:
No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).

Administrador de redes

mixto

Redes

Red, Nodos, Exportar, Vista

Rótulo del vínculo Nombre

Estilo del nodo Plano

Comentarios

Mostrar conexiones código-documento

Vista previa

Mostrar frecuencias

Mostrar iconos de nodos

5 redes

Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga
 Nombre de la propuesta: Estrategias financieras
 Yo, Juan P. Pulido Pulido identificado con DNI Nro 90960914 Especialista en Act. - Soc.
 Actualmente laboro en UNW Ubicado en Jurisp. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

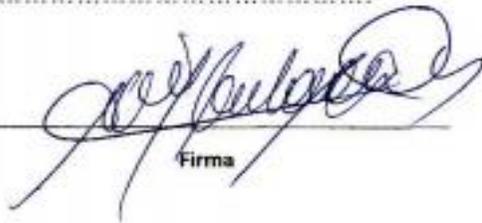
N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	/		/		/			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	/		/		/			
3	La propuesta se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

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

Y después de la revisión opinó que:

1. *Aplicable*
2.
3.

Es todo cuanto informo;



 Firma



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga*
Nombre de la propuesta: *Estrategias financieras*

Yo, *Nolazo Leizaola Furrondo* identificado con DNI Nro *40086182* Especialista en *metodología*
Actualmente laboro en *Winnit* Ubicado en *Junín* Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

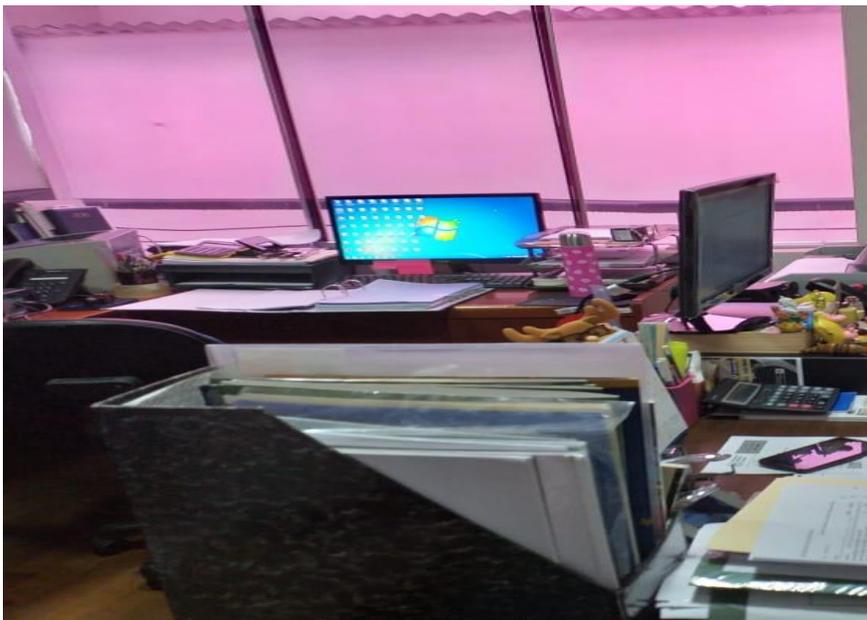
1. *Aplicable*
2.
3.

Es todo cuanto informo;



 Firma

Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa



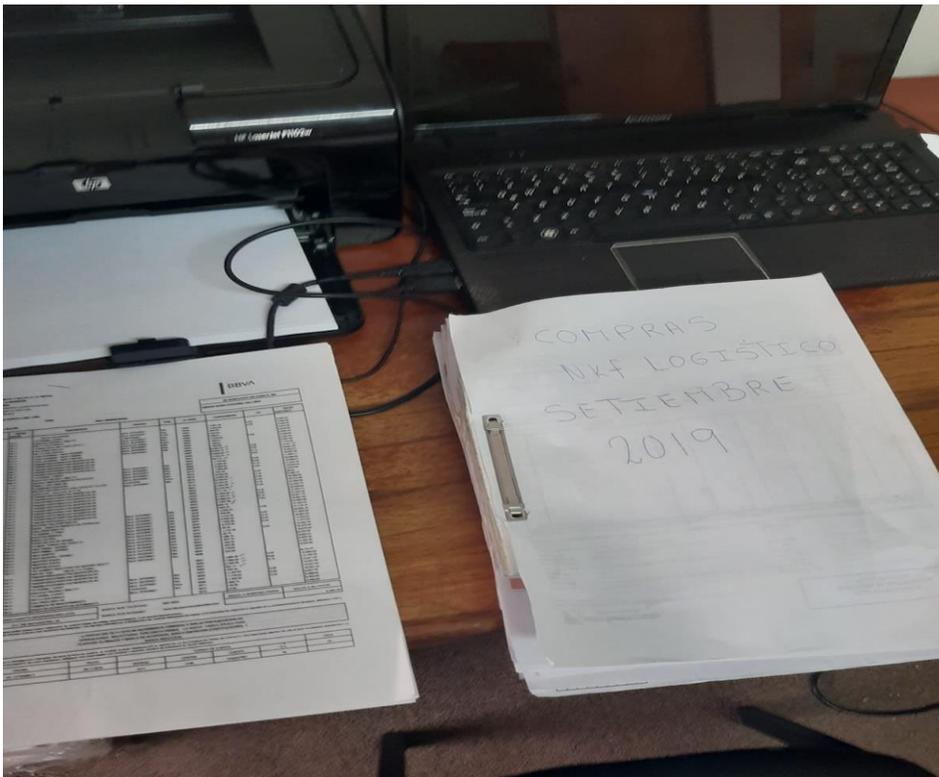
Oficina administrativa de la empresa de servicio de transporte de carga



Contador externo – realizando la entrevista



Asistente contable ordenado la documentación de la empresa



Documentación de la empresa de servicios.

Anexo 12: Matrices de trabajo

Anexo 2: Matrices

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema	
	Políticas de cobranzas en las empresas de América Latina	En América Latina las empresas al realizar una venta de bien o servicio al crédito, tratan de aumentar la fidelización de su cartera de clientes. Cada país tiene su propio límite de considerar a que tiempo una venta se convierte en un crédito vencido, como es el caso de Chile y Brasil que un crédito caducado o considerar un cliente moroso es a partir de los 90 días.	Internacional	En la actualidad la falta de liquidez es una de las principales causas del quiebre de una empresa. Cuando una entidad tiene escasez de liquidez, ya no tiene sentido de estar en marcha, la ausencia de efectivo para cumplir con sus compromisos a corto plazo poco a poco le quita a la empresa las ganas de subsistir en el ámbito empresarial llevándolo al empresario a cerrar la entidad (Herrera, 2015; Atradius, 2018). En América Latina el 90.3% de los empresarios han manifestado que tienen que lidiar con clientes morosos, lo cual conlleva a crear una situación incómoda con sus proveedores. La razón por la cual las empresas realizan venta de bien o servicio al crédito, es por aumentar la fidelización de su cartera de clientes. Cada país tiene su propio límite de considerar a que tiempo una venta se convierte en un crédito vencido, como es el caso de Chile y Brasil que un crédito caducado o cliente
	Título del informe			
	Reporte de Estabilidad Financiera			
	Referencia			
	Banco Central de Reserva del Perú (2018). <i>Reporte de estabilidad financiera</i> . Obtenido de http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2018.pdf			
	Informe mundial #2	Esencia del problema		
	Morosidad de clientes afecta la liquidez	La demora en la cancelación de deudas es una dolencia para los empresarios que afecta la liquidez para continuar con sus actividades diarias, de acuerdo a una encuesta en América el 90.3% de los empresarios manifestaron que tienen que lidiar con clientes morosos, lo cual conlleva a crear una situación incómoda con sus proveedores,		
	Título del informe			
	América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018			
Referencia				
Atradius (2018). <i>Las Américas: un aumento de las cuentas por cobrar B2B vencidas</i> . Obtenido de: https://atradius.us/documents/atradius-payment-practices-barometer-americas-2018-ppbamesmx01.pdf				
Informe mundial #3	Esencia del problema			
Las cuentas por cobrar incobrables en América es un riesgo para la liquidez	Existen diversos motivos por la cual una empresa se encuentra en falta de liquidez y uno de ellos es el tiempo que demora en que sus cuentas por cobrar se conviertan en efectivo disponible, peor es la			
Título del informe				

	América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018	situación cuando aquella deuda se convierta en una deuda incobrable a causa de la antigüedad o que su cliente quebró y decida entrar en una etapa de liquidación.	moroso se considera a partir de los 90 días. (BCR, 2018)
	Referencia		
	Atradius (2018). <i>Las Américas: un aumento de las cuentas por cobrar B2B vencidas</i> . Obtenido de: https://atradius.us/documents/atradius-payment-practices-barometer-americas-2018-ppbamesmx01.pdf		
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Las compañías peruanas tienen escasez de fuentes de efectivo rápidamente disponibles	En el Perú las entidades muestran riesgo de liquidez que trae como consecuencias no poder cubrir todas las deudas obtenidas y programadas a corto tiempo, convirtiéndose así en una más de las empresas morosas. Todo ello depende mucho de las políticas de cobranzas que cada entidad emite para hacerlas cumplir y la capacidad de gestión.	Nacional
	Título del informe		En el Perú 10 de 14 entidades evidencian peligro de liquidez, trayendo como consecuencia la incapacidad de finiquitar sus deudas a corto plazo. A comparación del 2017 los porcentajes de medición referente a la morosidad han sido de aumento de 3.04% a 3.14%, no siendo un problema reciente ya que investigaciones y estudios de años anteriores muestran que esta dolencia prevalece desde tiempos (Gestión, 2016; Bobadilla, 2019). Una política de crédito y un personal encargado de créditos y cobranzas es importante para toda entidad pues le permite dar seguimiento a la deuda, comunicar a los clientes sus cuentas a vencer, aportando a que el efectivo ingrese según fechas establecidas y la liquidez de la empresa sea positiva. Sin embargo, hoy en día las empresas aun ignoran que esta herramienta puede mantener un equilibrio en su liquidez (Atradius, 2018)
	10 de 14 empresas peruanas tienen alto riesgo de liquidez		
	Referencia		
	Gestión (2016). Moody's: 10 de 14 empresas peruanas tienen alto riesgo de liquidez. <i>El diario de la economía y negocios Perú</i> . Obtenido de: https://archivo.gestion.pe/empresas/moodys-10-14-empresas-peruanas-tienen-alto-riesgo-liquidez-2159913		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	El índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %.	A comparación del 2017 los indicadores de morosidad en el Perú han sido de aumento de 3.04% a 3.14% mostrando las dolencias que aún existe en las compañías peruanas para cumplir con las deudas, no siendo un problema reciente ya que investigaciones y estudios de años anteriores muestran que esta dolencia prevalece desde tiempos.	
	Título del informe		
	En el 2018 En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia		
Referencia			
Bobadilla, E. (2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. <i>El diario de la economía y negocios de Perú</i> . Obtenido de: https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/			
Informe nacional #3	Esencia del problema		
La mayoría de empresas quiebra por falta de liquidez.	Cuando una entidad tiene escasez de liquidez, ya no tiene sentido de estar en marcha, la ausencia de efectivo para cumplir con sus compromisos a corto plazo poco a poco le quita a la empresa las		
Título del informe			

	Gestión de liquidez ¿Dónde se rompe el hilo? Cash Management	ganar de subsistir en el ámbito empresarial llevándolo al empresario a cerrar la entidad. En la actualidad la falta de liquidez es una de las principales causas del quiebre de una empresa	
	Referencia		
	Herrera, G. (2015). Gestión de liquidez ¿Dónde se rompe el hilo? Cash Management. <i>Strategia</i> (36), 59-61. Obtenido de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/18196/18439		

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Khalid S.A.C. 2017	Metodología	
Autor	Arias Muñoz, Janet Rocio Lluen Tullume, Maria Magdalena	Tipo	Mixta
Año	2018	Enfoque	Descriptivo
Objetivo	Describir como la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Inversiones Khalid S.A.C. en el periodo 2017	Diseño	No experimental
Resultados	En los resultados se tiene que el 52% de las personas encuestadas tienen poco conocimiento del manejo de la gestión de cuentas por cobrar, lo que incide negativamente en la liquidez de la empresa.	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario

Conclusiones	la gestión financiera en las cuentas por cobrar no tiene una adecuada medición en la empresa Inversiones Khalid S.A.C. por el periodo 2017 situación que incide en el nivel de liquidez para cumplir con sus obligaciones lo cual se agudiza por estar en un mercado muy competitivo.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Llue & Arias (2018) realizó el trabajo de investigación <i>Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Inversiones khalid S.A.C. 2017</i> , con la finalidad de describir la diligencia de las ventas al crédito pendientes de cobro y su influencia en la liquidez. Por ello desarrolló una metodología mixta, enfoque descriptivo, diseño no experimental y la aplicación de la encuesta. Obteniendo como resultado que poco más del 50% del personal que desarrolla funciones dentro del área de cuentas por cobrar, no tienen el conocimiento adecuado, demostrando ser el principal factor por el cual la empresa no cuenta con efectivo disponible para hacer frente a sus deudas a corto plazo y generando la incertidumbre de perder el apalancamiento que les genera sus proveedores. Asimismo, por la antigüedad de las deudas de sus clientes, en un futuro podrían convertirse en cuentas incobrables siendo un riesgo para la liquidez.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Llue & Arias (2018) demostró que la liquidez se ha visto afectada principalmente porque los trabajadores no están capacitados para gestionar las deudas pendientes, puesto que no se emiten reportes actualizados sobre las deudas pendientes a cada cliente a gerencia financiera, distorsionando las fechas límite de pago programados en el flujo de caja.		
Referencia (tesis)	Llue, M., & Arias, J. (2018). <i>Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Inversiones khalid S.A.C. 2017</i> (Tesis de grado). Lima: Universidad Tecnológica del Perú.		

Datos del antecedente 2: Nacional		
Título	La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017	Metodología

Autor	Santiago Espinoza, José Valencia Vásquez, Shoane Huatangari Fernández, Silvia	Tipo	
Año	2018	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Determinar si la Gestión de las cuentas por cobrar influyen en la Liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017.	Diseño	No experimental
Resultados	No se incluyen los plazos de cobro dentro de los contratos, ni tampoco la empresa establece una penalidad para la morosidad, por ende, el área de tesorería no puede gestionar de manera oportuna las políticas de cobranzas viéndose perjudicada la liquidez	Método	
		Población	Empresa Everis Perú S.A.C.
		Muestra	Estados Financieros
		Técnicas	Observación y análisis documental
		Instrumentos	Estados Financieros, ficha de registro de datos
Conclusiones	La deficiente gestión de las cuentas por cobrar disminuye la Liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C., periodos 2012-2017 debido a que las deficiencias que existen en las políticas de crédito y cobranza perjudican a la liquidez de la empresa.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Santiago, Valencia & Huatangari (2018) desarrolló el trabajo titulado <i>La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C. periodos 2012-2017</i> , con el objetivo de determinar si existe una incidencia entre las cuentas pendientes de cobro y la liquidez. El mencionado estudio aplicó una metodología de enfoque cualitativo, con diseño no experimental aplicando las técnicas de observación y análisis documental. Según los resultados la entidad muestra un desorden al pactar acuerdos para el desarrollo de las ventas al crédito, puesto que no se menciona al cliente las fechas de pago, asimismo		

	no existe ninguna cláusula que demuestre una sanción si en caso no se llegara a cancelar dicha deuda; manteniendo la probabilidad que pase a formar parte de las cuentas incobrables y generando confusión al área encargada de gestionar los cobros. En conclusión, las diversas fallas en las gestiones de aplicación de la política de crédito y cobranza, y los puntos de mejora detectadas, afectan la liquidez de la organización.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Santiago, Valencia & Huatangari (2018) evidenciaron, que existen factores al momento de concretar transacciones comerciales al crédito, que afecta la liquidez, principalmente la ausencia de cláusulas que demuestra los plazos de pagos y que sirven como guía al área de tesorería para realizar las gestiones de cobro, sin embargo, al no tener cierta información, distorsiona las funciones implicando que el índice de cuentas morosas no pase a ser efectivo disponible.
Referencia (tesis)	Santiago, J., Valencia, S. & Fernández, S. (2018). <i>La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis Perú S.A.C. periodos 2012-2017</i> (Tesis de grado). Callao: Universidad Nacional del Callao.

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015.	Metodología	
Autor	Gonzales Pisco, Esmina Sanabria Bolaños, Sussan	Tipo	Cuantitativo
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	determinar los efectos de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015	Diseño	No experimental
Resultados		Método	

	los procedimientos de crédito afectan en el ratio de liquidez corriente, prueba ácida, razón de efectivo, capital de trabajo neto sobre el total de activos de la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015	Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones	se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez de la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Gonzales & Sanabria (2016) demostraron que debido a la antigüedad de las cuentas moratorias que tienen los clientes, el área de créditos y cobranzas se encuentra vulnerable para realizar los respectivos cobros, arriesgando que las cuentas prescriban y distorsione la planificación financiera de la entidad. Consecuencia de ello, al aplicar los ratios de medición de liquidez se obtuvo un resultado negativo como reflejo de las dolencias del área.		

Referencia (artículo)	Gonzales, E., & Sanabria Bolaños, S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. <i>Revista de investigación universitaria</i> , (Tesis para). doi:10.17162/riu.v5i2.975
-----------------------	---

Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.	Metodología	
Autor	Vásquez Muñoz, Luis Eduardo Vega Plasencia, Enith Marisol	Tipo	
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.	Diseño	Explicativo causal
Resultados	existen un control deficiente de las cuentas por cobrar; ya que no se aplican debidamente las políticas y procedimientos establecidos en la empresa sobre el manejo de esta partida y no	Método	
		Población	áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa CONSERMET S.A.C

	existe una correcta segregación de funciones del personal.	Muestra	área de cobranzas de la empresa CONSERMET S.A.C.
		Técnicas	Observación, análisis documental
		Instrumentos	Guía de observación, guía de análisis documental
Conclusiones	la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Vásquez & Vega (2016) realizaron el trabajo de investigación <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. distrito de Huanchaco, año 2016</i> , con la finalidad de demostrar la influencia que pueda existir entre las cuentas por cobrar y la capacidad de la empresa frente a sus obligaciones, para ello se aplicó una metodología de diseño explicativo causal, enfocado como población al área de ventas, cobranzas y finanzas. Las técnicas aplicadas fueron análisis documental y la observación. Como resultado, la inexistencia de un manual de funciones en la empresa confunde a los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar, puesto que realizan diferentes funciones e incluso que no corresponden a su área, afecta el control de la cartera de clientes morosos y el análisis de la cuenta para detectar qué importes están por convertirse en cobranza dudosa. Finalmente se demostró el alto riesgo que representa para la liquidez, la inadecuada gestión y aplicación de la política de cobranza		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vásquez & Vega (2016) demostró que la organización no cuenta con un manual de funciones para el área de cobranzas, las cuentas de crédito no están actualizadas y no se envía ningún recordatorio a los clientes morosos, retardando el ingreso de efectivo a caja.		
Referencia (tesis)	Vásquez, L., & Vega, E. (2016). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. distrito de Huanchaco, año 2016</i> (Tesis de pregrado). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.		

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 - 2016	Metodología	
Autor	Diaz Quiñonez, Linda Diana Ramos Rodríguez, Víctor Moisés	Tipo	Aplicada
Año	2018	Enfoque	
Objetivo	determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C.	Diseño	No experimental
Resultados	la empresa no cuenta con políticas de crédito formalizadas según lo explicado por el gerente financiero. Si bien es cierto los créditos no son otorgados a ciegas existen ciertos instructivos que se dan en formas verbales para otorgar créditos, pero no han sido formalizados es decir aprobados y difundidos por la gerencia como políticas de crédito.	Método	Descriptivo
		Población	operaciones de ventas, cobranzas y los Estados Financieros de la empresa desde el 2014
		Muestra	operaciones de ventas, cobranzas y los Estados Financieros de los años 2015 y 2016
		Técnicas	Entrevista, observación
		Instrumentos	
Conclusiones	las políticas de cobranzas no se han aplicado de manera eficiente, ya que han sido desfavorables	Método de análisis de datos	

	para la obtención de liquidez de la empresa, así también que la gestión de cobranzas no ha sido controlada ni monitoreada, lo cual conlleva a no tener información oportuna para la toma de decisiones.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Diaz & Ramos (2018) realizó la tesis titulada <i>Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 - 2016</i> , para demostrar el grado de influencia que tiene las políticas de cobro en la liquidez, para ello aplicó el método descriptivo, diseño no experimental, tomando como población las ventas realizadas al crédito en un rango de 2 años, aplicando la entrevista y observación. La entidad no cuenta con fechas formales para brindar crédito a sus clientes, por consecuencia los créditos brindados han sido incontrolables reflejados en los estados financieros asimismo el desinterés por parte de gerencia no ha permitido que se aplique un monitoreo a todos los procesos de créditos y cobranzas para detectar las deficiencias a tiempo. En consecuencia, la empresa no pudo hacer frente a sus proveedores primordiales debido a la falta de liquidez.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Diaz & Ramos (2018) demostraron que años consecutivos la liquidez de la entidad ha sido afectada de una manera crónica por el ineficiente desarrollo de funciones por parte del personal que controla las cuentas por cobrar, debido a la falta de capacitación y formalización de una política de créditos. Por consiguiente, la empresa demora en pagar las facturas a sus abastecedores de productos demostrando una imagen similar a la de sus clientes morosos.		
Referencia (tesis)	Diaz, L., & Ramos, V. (2018). <i>Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 - 2016</i> (Tesis para optar el título de Contador Público). Trujillo: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.		

Datos del antecedente 1: Internacional		
Título	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa adecar cía. Ltda.	Metodología

Autor	Torres Miranda, José Avelino Ramirez, Monica	Tipo	Descriptivo
Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.	Diseño	
Resultados	Los resultados obtenidos en cuanto a las entrevistas realizadas se basan en que, la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, podría ocasionar cartera vencida e incobrabilidad. Así mismo, la empresa no dispone con todos los sistemas necesarios, pero a su vez se pueden implementar para que no perjudique en este caso la liquidez.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevistas, Observación directa
		Instrumentos	
Conclusiones	En la Empresa Adecar Cía. Ltda. no se aplican técnicas financieras en la administración de las cuentas por cobrar, lo que limita la elevación de la eficiencia económica.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Torres & Avelino (2017) evidenció que los procedimientos para recaudar efectivo de los clientes morosos tienen deficiencias, no existe un sistema de evaluación crediticia antes de pactar venta al crédito trayendo como consecuencia una alta probabilidad que parte de las deudas se conviertan en incobrables, por ello el importe de cuentas por cobrar han sobrepasado el importe de efectivo disponible, lo que indica que la empresa no esta en la facultad de hacer frente a sus deudas programadas dentro de los 12 meses.		

Referencia (Artículo)	Torres, J., & Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 1-14. Obtenido de: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adecar.html
-----------------------	---

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez	Metodología	
Autor	Tapia Soledispa, Evelyn Reina Minda, Bethsabe Duque Gonzales, Angela	Tipo	Inductivo - deductivo
Año	2019	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Analizar financieramente las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa ABC S.A.	Diseño	
Resultados	Se evidencia la falta de políticas adecuadas para mejorar las cuentas por cobrar, así como la inexistencia de un manual de proceso para la gestión del departamento de crédito y cobranza. El personal no se encuentra capacitado para gestionar un proceso de cobranza basado en resultados. La gestión del área de cobranza se realiza por medio de llamadas telefónicas, sin embargo, los datos de los clientes están desactualizados.	Método	
		Población	50 personas que laboran en la compañía
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista, observación directa
		Instrumentos	Encuesta
Conclusiones	La empresa ABC ha tenido complicaciones en su cuenta por cobrar, debido a un incremento de los niveles de morosidad de los clientes, quienes	Método de análisis de datos	

	se han atrasado por diversos factores, entre los que se podría suponer la recesión económica que está afectando al país. Sin embargo, para reducir el riesgo de crédito se pudo establecer que el análisis financiero de las cuentas por cobrar a través de la aplicación de los ratios, se convierte en una herramienta útil para la toma de decisiones.		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Tapia & Duque (2016) evidenció los altos importes de cuentas incobrables que no tienen un contrato de sustento, además la ausencia de un manual de procedimientos de cobranza debilita la liquidez de la empresa. Asimismo, resalta la implementación de estrategias de cobros como las visitas a los clientes y la realización de un análisis financiero aplicando los ratios para verificar la rotación de las cuentas morosas.		
Referencia (Artículo)	Tapia, E., Reina, B., & Duque, Á. (2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> . Obtenido de https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/cuentas-cobrar-liquidez.html		

Datos del antecedente 3: Internacional			
Título	Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en La liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services s.a.	Metodología	
Autor	Mera Rivera, Johanna Mariela	Tipo	

Año	2017	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Examinar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas, aplicando tratamiento de la información de antigüedad de clientes e indicadores financieros, con el fin de medir la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A	Diseño	
Resultados	no existen procesos establecidos para efectuar esta función, además que la empresa no cuenta con un departamento de créditos y cobranzas, ni con el personal que solo se concentre en esta actividad; es decir recuperar cartera vencida, presionar a los clientes para que estén al día en sus obligaciones, actualizar información de los clientes.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	
Conclusiones	Confirma que la cartera de créditos y cobros influye de una manera importante sobre la liquidez y rentabilidad de la organización,	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Mera (2017) realizó la investigación <i>Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A</i> , tuvo la finalidad de aplicar índices financieros para demostrar el efecto de las cobranzas y el récord de créditos a la liquidez y rentabilidad de la organización. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, con el apoyo la encuesta a trabajadores que tienen funciones directas con las cuentas por cobrar. Los resultados indicaron que la ausencia de un personal capacitado para liderar las funciones de créditos y cobranzas afecta el desarrollo de recaudación de ingresos originados de las ventas al crédito, puesto que no hay un seguimiento adecuado a los clientes morosos, como llamadas o correos con sus estados de cuenta actualizados, asimismo, un control para evitar que les siga brindando crédito a clientes con récord crediticio.		

	En conclusión, al aplicar los índices de medición demostró que la alta demanda en las ventas al crédito y las deficiencias en los procesos de cobro afecta la liquidez y la rentabilidad de la entidad.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Mera (2017) demostró que la entidad no tiene capacidad para manejar las gestiones de crédito y cobranza, por falta de personal que se encargue principalmente a hacer respetar las políticas de cobranzas e inspeccionar los créditos otorgados. Asimismo, gerencia no realiza una auditoria a las áreas administrativas y de procesos contables. Debido a ello la entidad no tiene la liquidez adecuada para finiquitar deudas con sus proveedores nacionales y no domiciliados.
Referencia (Tesis)	Mera, J. (2017). <i>Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.</i> (Tesis previo a la obtención del Título). Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf

Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez.	Metodología	
Autor	Durán Carpio, Juan Carlos	Tipo	Descriptivo- exploratorio
Año	2015	Enfoque	Cualitativo-cuantitativo
Objetivo	Establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El	Diseño	

	Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez.		
Resultados	El negocio no cuenta dispone de un departamento destinado al cobro de valores en relación a los créditos por ventas a los clientes. No cuenta con un sistema contable que permita llevar el control general de la contabilidad, cayendo directamente en manos de profesionales independientes de la empresa, quitando el seguimiento adecuado de la contabilidad de Cuentas por Cobrar Clientes bajo registros contables de acuerdo a las diferentes normativas de contabilidad. No se ejecuta normas de control interno en la sección de Cartera, la misma que no garantiza la eficacia operativa de solvencia y liquidez de la misma, no aplica registros confiables en documentos fiduciarios que garanticen la cobranza al cien por ciento según datos de cartera	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Encuesta, Entrevista, observación
		Instrumentos	
Conclusiones	El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticio que ofrece a su distinguida clientela; siendo fundamento principal para la rotación de efectivo a través de una excelente solvencia y liquidez de la empresa.	Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Durán (2015) realizó la investigación <i>El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez</i> , con el objetivo de plantear un monitoreo interno a la contabilización de las cuentas por cobrar para dar un reflejo positivo en los estados financieros, para ello se aplicó una metodología mixta, tipo descriptivo- exploratorio y la técnica de encuesta, entrevista y observación. En resultados la liquidez de la empresa se ve afectada por el alto importe en las cuentas por cobrar porque no está establecido dentro del organigrama empresarial un área encargada de créditos y cobranzas, asimismo, la contabilidad general es llevada por un personal externo afectando la ilación de procesos internos de la empresa, principalmente el análisis de las cuentas por cobrar. Por ello los reportes emitidos a los clientes sobre sus estados de cuentas están desactualizados lo cual genera distorsión a la recaudación de efectivo y la veracidad de los reportes.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Durán (2015) argumentó que la contabilidad gestionado de manera externa altera el manejo de las cuentas por cobrar, debido que no hay constante monitoreo, por ello las cifras reflejadas no siempre están actualizadas y la disposición del efectivo no es verídico. Asimismo, indicó que antes de la presentación de importes a los estados financieros es importante preparar y analizar los anexos de las cuentas por cobrar para tener un resultado veraz; y frente a ello gerencia pueda hacer toma de decisiones para la mejora de la situación financiera.
Referencia (Tesis)	Durán, J. (2015). <i>El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez</i> . (Tesis de grado). Ecuador: Universidad Técnica de Machala.

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez	Metodología	
Autor	Duque Gonzáles, Angela Chamba Vivero, Silvia	Tipo	Descriptiva-documental-campo
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	evaluar las ventas a créditos y su impacto en la liquidez de la empresa	Diseño	

Resultados	se logró detectar las falencias y debilidades que tiene la empresa al no contar con política de créditos y cobranzas acorde para la entrega y recuperación de la cartera, ya que las ventas a créditos son unos de los principales generados de ingresos, la cual se la utiliza como estrategias para incrementar las ventas y obtener utilidades.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Observación, entrevista, análisis de datos
		Instrumentos	
Conclusiones	No se realizan continuos análisis financieros para saber la posición económica que se encuentra la empresa, lo que conlleva a que no se tenga la certeza si se tiene la suficiente liquidez para cubrir costos y gastos.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)			
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Duque & Chamba (2017) evidenció que la organización no aplica a sus Estados Financieros índices de medición para constatar el estado económico, asimismo la entidad tiende a trabajar frecuentemente con ventas al crédito y las políticas de cobro establecidas no tienen una adecuada estructura limitando las funciones del personal encargado de exigir el cobro de las deudas y actualizar información crediticia.		
Referencia (Artículo)	Duque, A., & Chamba, S. (2017). Las ventas al crédito y su impacto en la liquidez. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> . Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/ventas-credito-liquidez.html		



<p>¿Cómo mejorar la liquidez en una empresa de transporte de carga, Lima 2018?</p>	<p>Proponer estrategias en la gestión de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de transporte de carga, Lima 2018)</p>
<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos específicos</p>
<p>¿Cuál es la situación actual de la liquidez en la empresa de transporte de carga. Lima 2018?</p>	<p>Diagnosticar la situación actual de la liquidez en la empresa de transporte de carga, Lima 2018.</p>
<p>¿ De qué manera las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de una empresa de transporte de carga?</p>	<p>Diagnosticar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de transporte de carga, Lima 2018.</p>
<p>¿De qué manera influye los riesgos financieros en la liquidez de una empresa de transporte de carga?</p>	<p>Diagnosticar los riesgos financieros que influye en la liquidez en una empresa de transporte de carga, Lima 2018.</p>

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
<p>¿Qué teorías sustentan la investigación?</p>	<p>La teoría de sistemas, teoría de la economía y la teoría financiera.</p>	<p>Las teorías anteriormente expuestas fueron elegidas porque demuestran la importancia del trabajo en conjunto de las áreas que conforman una organización para lograr su objetivo empresarial, asimismo que en la sociedad todo tiene un fin económico, por ello una entidad sin ingresos no puede seguir con su continuidad de sus actividades. Y por último resalta que un análisis financiero en una entidad permite</p>
<p>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</p>	<p>La teoría de sistemas indica la importancia del trabajo en conjunto de las áreas que conforman una organización para lograr su objetivo empresarial, asimismo la teoría de la economía refuerza la investigación con la definición que en el la sociedad todo tiene un fin económico, por ello una entidad sin ingresos no puede seguir con su continuidad de sus actividades. Y por último la teoría financiera resalta que un análisis financiero en una entidad permite estar alertas ante futuros riesgos y ser un punto de inicio para toma de decisiones gerenciales..</p>	<p>Las teorías anteriormente expuestas fueron elegidas porque demuestran la importancia del trabajo en conjunto de las áreas que conforman una organización para lograr su objetivo empresarial, asimismo que en la sociedad todo tiene un fin económico, por ello una entidad sin ingresos no puede seguir con su continuidad de sus actividades. Y por último resalta que un análisis financiero en una entidad permite</p>

¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	La presente investigación se realiza a partir de diversas problemáticas en cuanto a la falta de liquidez empresarial, asimismo servir como inspiración a futuras investigaciones.	estar alertas ante futuros riesgos y ser un punto de inicio para toma de decisiones gerenciales. A pesar que la presente investigación se realiza a partir de diversas problemáticas en cuanto a la falta de liquidez empresarial, desea servir como inspiración a futuras investigaciones.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque en la empresa se verifica una incontrolable línea de crédito que se le brinda a sus clientes, aumentando el grado moratorio que tienen como antecedente, debido a ello falta de ingresos de efectivo perjudica los pagos programados que tiene que cubrir para el funcionamiento de la empresa.	El trabajo de investigación se realiza porque en la empresa se verifica una incontrolable línea de crédito que se le brinda a sus clientes, aumentando el grado moratorio que tienen como antecedente, debido a ello la falta de ingresos de efectivo perjudica los pagos programados que tiene que cubrir para el funcionamiento de la empresa.
¿Cuál será la utilidad?	Dar evidencia a gerencia general que es posible cambiar la situación de falta de liquidez.	dar evidencia a gerencia general que es posible cambiar la situación de falta de liquidez.
¿Qué espera con la investigación?	La finalidad de la investigación es que gerencia pueda llevar a cabo la propuesta de mejora, principalmente implementando un área encargada de las cuentas por cobrar y realizar una política de cobranzas.	Dar evidencia a gerencia general que es posible cambiar la situación de falta de liquidez.. La finalidad de la investigación es que gerencia pueda llevar a cabo la propuesta de mejora, principalmente implementando un área encargada de las cuentas por cobrar y realizar una política de cobranzas.
Justificación metodológica		

¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Porque esta metodología busca proponer una posible solución al problema encontrado en la entidad, asimismo al aplicar un enfoque mixto permitirá recabar información directa con el personal implicado por medio de la entrevista, asimismo recolectar datos cuantitativos por medio de los ratios financieros brindando un resultado fehaciente a la investigación.	La metodología aplica se consideró, porque busca proponer una posible solución al problema encontrado en la entidad, asimismo al aplicar un enfoque mixto permitirá recabar información directa con el personal implicado por medio de la entrevista, asimismo recolectar datos cuantitativos por medio de los ratios financieros brindando un resultado fehaciente a la investigación.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El resultado obtenido ante la problemática de la falta de liquidez en la empresa, debido al alto importe de las cuentas por cobrar permitirá implementar ciertos procesos para que se cree una área o ase refuerce los puntos débiles de créditos y cobranzas.	El resultado obtenido ante la problemática de la falta de liquidez en la empresa, debido al alto importe de las cuentas por cobrar permitirá implementar ciertos procesos para que se cree una área o se refuerce los puntos débiles de créditos y cobranzas

Teoría 1: Teoría de Sistemas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Von Bertalanffy Ludwing	2006	Von (citado en Chiavenato 2006) Todo sistema tiene una naturaleza orgánica, por la cual una acción que produzca cambio en una de las unidades del sistema deberá producir cambios en todas sus otras unidades. En otros términos, cualquier estimulación en cualquier unidad del sistema	En un sistema por naturaleza cada unidad que lo conforma cumple un rol importante, por ello, si existiera una deficiencia o mejora en cualquier unidad afectaría a todo en general pues hay una conexión entre si mismas(Chiavenato, 2006)	Esta teoría será aplicada evaluando al personal que labora manipulando información financiera contable. De esta manera acertaremos en las debilidades que está afectando a las demás áreas de la empresa.	La teoría de sistemas sustentada por Von, Schein, Katz y Kahn indica que En un sistema, por naturaleza cada unidad que lo conforma cumple un rol importante además que existe una conexión de dependencia entre sí mismas , por ello, si existiera una deficiencia o mejora en cualquier unidad, por

		afectará todas las unidades debido a la relación existente entre ellas. (p. 411)			consecuencia afectaría a todo en general y al objetivo trazado. Asimismo esta teoría se licara para evaluar al personal que labora manipulando información financiera contable y verificar si existe una comunicación entre las áreas correspondientes sobre todo en el área de facturación y cobranza, además de detectar el grado de importancia que la entidad brinda a los clientes respecto a sus cobranzas o solo se centra en captar clientes perjudicando su liquidez (Chiavenato, 2006).
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (Séptima ed.). México: McGraw-Hill/Ínter American a Editores.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Edgar H. Schein	2006	Schein (citado en Chiavenato 2006) Los subsistemas son mutuamente dependientes y los cambios que ocurren en uno de ellos afecta el comportamiento de los otros.(p. 417)	En un ente cada área es pendiente de otra, pues todos miran hacia un mismo objetivo y trabajan en mutuo acuerdo, por ello si ocurriera un desgaste en algunas de ellas el objetivo trazado se verá afectado.	Se aplicara para verificar si existe una comunicación entre las áreas correspondientes de facturación y cobranza de clientes.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (Séptima ed.). México: McGraw-Hill/Ínter American a Editores.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	
Katz Daniel Kahn Robert	2006	La organización recibe insumes del ambiente y depende de suministros renovados de energía de otras instituciones o de personas. Ninguna estructura social es autosuficiente o autocontenida.(p. 417)	Katz y Kahn (citado en chiavenato) Una entidad no puede manejar sus actividades comerciales solo dependiendo en sí misma, por ello esta teoría indica que es necesario de agentes externos para la subsistencia de la organización	Esta teoría permitirá examinar si la entidad brinda importancia a los clientes respecto a sus cobranzas o solo se centra en captar clientes perjudicando su liquidez.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> (Séptima ed.). México: McGraw-Hill/Ínter American a Editores.				

Teoría 2: Teoría de la Economía						
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)	
Baltra Cortes Alberto	1973	Baltra (1973) La economía puede describirse como la ciencia que estudia el modo en que las sociedades humanas resuelve sus problemas económicos o, quizás, mas exactamente como la ciencia que tiene por objeto descubrir y formular las leyes sociales que rige la actividad económica, ósea la producción y distribución de los bienes, (p. 4)	Esta teoría en mención demuestra como una entidad busca cubrir sus necesidades monetarias en base a sus actividades de prestación o producción que les pueda generar ingresos (Baltra, 1973)	Esta teoría será aplicada en la identificación de los tipos de servicios que brinda la empresa y cual de todas es la que genera mas ingreso para cubrir sus necesidades.	La teoría de la economía avalada por Baltra y Adam Smith, demuestra, que toda actividad que un sistema realiza con la finalidad de obtener ganancias, se sostiene de diversas relaciones con terceros, dichas relaciones en su momento le puede ocasionar pérdida o cooperar en que la entidad tenga rentabilidad y seguir produciendo. Teniendo en cuenta lo expuesto esta teoría será aplicada en la identificación de los tipos de servicios que brinda la empresa y cual de todas es la que genera más ingreso para cubrir sus necesidades del mismo modo permitirá identificar en la relación de cuentas por cobrar que clientes muestran un récord de morosidad y los clientes claves que cumplen con las fechas pactadas de crédito (Baltra, 1973; Pernaut y Ortiz, 2008).	
Referencia:	(Baltra, 1973)					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)		
Adam Smith	2008	Adam Smith (citado en el libro de Pernaut y Ortiz) Existe una especie de trabajo que añade valor al objeto a que se incorpora, y otra que no produce aquel efecto. Al primero, por el hecho de producir valor, se le llama productivo; al segundo, improductivo. (p.68)	Toda actividad que una sistema realiza con la finalidad de obtener ganancias se vale de diversas relaciones con terceros, dichas relaciones en ocasiones les puede ocasionar pérdidas o cooperar en que la entidad tenga rentabilidad y seguir productivo.	Permitirá identificar en la relación de cuentas por cobrar que clientes muestran un récord de morosidad y los clientes claves que cumplen con las fechas pactadas de crédito.		
Referencia:	Pernaut, M., & Ortiz, E. (2008). <i>Introducción a la teoría económica</i> (Cuarta ed.). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.					

Teoría 1: Teoría Financiera					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Parada Daza J Rigoberto	2000	Según Copeland y Westen (citado en Parada 2000) definen que: A la teoría financiera como la teoría que explica cómo y porque los individuos y sus agentes toman decisiones y elecciones entre diferentes alternativas con flujos inciertos en periodos de tiempos múltiples (p.8).	Expresa que existe diversas alternativas financieras que una entidad, sistema u individuo es libre de elegir para su mayor beneficio que crea conveniente (Parada, 2000)	Servirá para entender que en el campo financiero existen diversas alternativas para analizar la situación de la empresa, por medio de ratios, análisis e interpretación de resultados.	La teoría financiera avalada por Copeland, Westen, Merton y Garcia expresa que existe diversas alternativas financieras que una entidad, sistema u individuo es libre de elegir para su mayor beneficio que crea conveniente, asimismo Resalta el impacto financiero en la economía y la importancia de una buena gestión financiera. Todo ello aporta en la salud económica para afrontar aquellas desventajas que se presenta en el mercado comercial. Por consiguiente esta teoría permitirá identificar en la investigación si a los estados financieros de la empresa se realiza un análisis con los indicadores financieros, o alguna auditoria ca los procesos financieros. Asimismo Servirá como sustento para reafirmar en la propuesta un análisis financiero, la realización de un flujo de caja mensual para que la entidad este alerta a futuros desembolsos y no perjudicar a los proveedores o clientes internos como es el
Referencia:	Parada, R. (2000). <i>Teoría financiera moderna fundamento y método</i> . Santiago de Chile: Editorial Jurídica Conosur Ltda.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Merton	2000	Según lo señalado por Merton (citado en Parada 2000), define que : El contexto de la teoría financiera en su real visión económica, al definirla como teoría basada en el enfoque neoclásico de la economía, con las ventajas y desventajas propias de este enfoque y la principal discusión se centra en esta teoría financiera puede pasar con éxito el traspaso de un enfoque normativo hacia un enfoque positivo (p.11).	Resalta el impacto financiero en la economía y la importancia de una buena gestión financiera. Todo ello aporta en la salud económica para afrontar aquellas desventajas que se presenta en el mercado comercial (Parada, 2000).	Permitirá primero identificar si a los estados financieros de la empresa se le realiza un análisis con los indicadores financieros, o auditoria con respecto a los procesos financieros.	
Referencia:	Parada, R. (2000). <i>Teoría financiera moderna fundamento y método</i> . Santiago de Chile: Editorial Jurídica Conosur Ltda.				

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	personal (Pararda, 2000;Flórez 2008)
García Fierro	2008	La teoría, según García (citado en Flórez 2008) define que son "...Las fluctuaciones económicas y el desarrollo científico-técnico que han permitido que las finanzas evolucionen desde una esfera descriptiva a otra donde el análisis se convierte en su esencia, teniendo como base los desarrollos microeconómicos de equilibrio de mercado (p.149).	En esta teoría expresa los cambios financieros, y de la mano la necesidad que toda entidad realice un análisis a los resultados obtenidos en razón de las fluctuaciones económicas (Flórez. 2008).	Servirá como sustento para reafirmar en la propuesta un análisis financiero, realización de un flujo de caja mensual para estar preparados para futuros desembolsos y no perjudicar a los proveedores o clientes internos como es el personal.	
Referencia:	Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría financiera en el siglo XX. <i>Ecós de la economía</i> , 145-168.				

Matriz de categorización

Categoría: Liquidez	
Sub categorías apriorísticas	
Indicadores Financieros	Riesgos de liquidez
Cuentas por Cobrar	
Sub categorías emergentes	

Variable o categoría 1: Liquidez					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final

Rodríguez Leopoldo	2012	Rodríguez (2012) De manera muy general, se define como la capacidad para cumplir con los compromisos de pagos que la empresa tiene; a su vez la capacidad se refiere a si la empresa tiene recursos suficientes en monto y realizar pagos. (p. 8)	Es el poder que tiene la organización para llevar a cabo el pago de toda deuda que hubiera dentro de su pasivo en un plazo de 12 meses (Rodríguez, 2012).	Permite constatar si la empresa de servicios está en la posibilidad de finiquitar los pendientes dinerarios.	La categoría principal resultado de la investigación es la liquidez, que es el poder que tiene la organización para llevar a cabo el pago de toda deuda de acuerdo a sus ingresos provenientes de sus ventas, cumpliendo los plazos establecidos en su política de cobro. Las deudas a cancelar son con fecha de vencimiento no mas a 12 meses, asimismo se menciona que la liquidez es la conexión de la disponibilidad de pago y recaudación de efectivo, producto de las ventas, sin cuantificar perdidas debido a las diversas cuentas por cobrar (Ciro, 1998; Rodríguez, 2012; Mochón, 2006). Este variable permite constatar si la empresa de servicios está en la posibilidad de finiquitar los pendientes dinerarios, además de visualizar si lo invertido en la venta de prestaciones de servicios genera con facilidad
Referencia:	Rodríguez, L. (2012). <i>Análisis de estados financieros Un enfoque en la toma de decisiones</i> . México: McMGRW-HILL/Interamericana Editores.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Bonsón Enrique Cortijo Virginia Flores Francisco	2009	Bonsón, Cortijo, y Flores (2009) La liquidez puede definirse como la capacidad de la empresa para hacer frente al pago de sus deudas a corto plazo, aportando una primera visión de la viabilidad de la misma. (p. 227)	Es la situación donde el ente tiene el efectivo recaudado de sus transacciones de compra y venta, brindandole la posibilidad de cubrir pagos pendientes (Bonsón, Cortijo, & Flores, 2009).	Apoyo para medir el índice dinerario que tiene la entidad frente al importe de deuda que muestra el Balance general.	
Referencia:	Bonsón, E., Cortijo, V., & Flores, F. (2009). <i>Análisis de estados financieros Fundamentos tóricos y casos prácticos</i> . Madrid: Pearson Educación S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Ciro Santamaría Jorge	1998	Ciro (1998) La liquidez se define como el grado de facilidad o dificultad de convertir una inversión en dinero, sin sufrir pérdidas en el nivel de capital invertido.(p. 11)	Demuestra una posición positiva o negativa en cuanto al dinero invertido de la entidad y la respuesta dineraria recibida después de poner en marcha sus actividades de venta (Ciro, 1998).	Permite visualizar si lo invertido en la venta de prestaciones de servicios genera con facilidad dinero inmediato para cumplir con sus proveedores.	
Referencia:	Ciro, J. (1998). <i>Fondo Dotal de capacitación y transferencia de tecnología agraria</i> . Quito: Editorial Fraga.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Mochón Morcillo Francisco	2006	Mochón (2006) La liquidez de un activo esta relacionada con la factibilidad y la certidumbre con la que puede ser	Es la conexión de la disponibilidad de pago y recaudación de efectivo, producto de las ventas, sin cuantificar perdidas debido a las	Permite verificar la situación de ingresos producto de los servicios prestados, y las	

		convertido en dinero líquido sin pérdida.(p. 208)	diversas cuentas por cobrar (Mochón, 2006).	faltas que tienen los clientes con las facturas pendientes.	dinero inmediato para cumplir con sus proveedores.
Referencia:	Mochón, F. (2006). <i>Principios de economía</i> (Tercera ed.). Madrid: McGRAW-HILL/Americana de España.				
Autor/es	Año	(Meza, 2007)Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Flores J.	2013	Flores (2013), define que la liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estas vayan venciendo, es decir, cumplir con cancelar dichos pasivos. Los indicadores para medir la liquidez son capital de trabajo, la liquidez corriente y la liquidez severa. (p.147)	Es el acto razonable que tiene la organización de pagar su pasivo a corto plazo de acuerdo a sus ingresos provenientes de sus ventas, cumpliendo los plazos establecidos en su política de cobro (Flores, 2013).	Ayuda a rescatar los índices de liquidez para aplicar a los Estado de situación.	
Referencia:	Flores, J. (2013). <i>Flujo de Caja</i> . Perú: Pacifico Editores.				

Subcategoría 1: Cuentas por cobrar					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Meza, C.	2007	Meza (2007) Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa . (p. 63)	Cuánta que la entidad aun no percibe por parte de sus clientes, generados por la actividad de venta (Meza, 2007).	Permite segmentar las diversas cuentas por recabar que tiene la entidad, para tener un panorama claro sobre los importes de agentes externos que afecta la liquidez	Las cuentas por cobrar son derechos dinerarios que le permite al ente reclamar a sus clientes, sustentados en la mayoría de los casos por un documento de transaccion que identifica la venta de un servicio o bien, comercial,
Referencia:	Meza, C. (2007). <i>Contabilidad análisis de cuentas</i> . Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Bravo M. Lambretón V.	2007	Bravo, Lambretón, & Márquez (2007) Representan un derecho a favor de la empresa que se originó por la venta de productos o la prestación de servicios de	Son derechos dinerarios que le permite al ente reclamar a sus clientes, sustentados en la mayoría de los casos por un documento de transaccion que	Ayuda a comprender que importes del activo corriente se considera una deuda comercial,	

Márquez H.		crédito, el otorgamiento de préstamos cualquier otro concepto análogo.(p. 183)	identifica la venta de un servicio o bien (Bravo, Lambretón, & Márquez, 2007).	constatando con los documentos físicos o electrónicos que se brinda al cliente.	asimismo se define como el inicio de una obligación dineraria por parte del proveedor hacia la entidad que realizó la transacción de venta. En otros conceptos se indica que las cuentas por cobrar son ventas que aún no ha sido canceladas, por ello figura como activo a corto plazo por el mismo hecho que generalmente las reglas de cobro no superan los 12 meses (Moren, 2014; Barvo, Lambretón y Márquez, 2007; Horngren, Harrison y Bamber, 2003). La aplicación de esta subcategoría permite segmentar las diversas cuentas por recabar que tiene la entidad, para tener un panorama claro sobre los importes de
Referencia:	Bravo, M., Lambretón, V., & Márquez, H. (2007). <i>Introducción de finanzas</i> (Primera ed.). México: Pearson educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Sánchez G.	2006	Sánchez (2006) Comprende los derechos de cobro provenientes de las ventas de mercaderías o servicios que forman parte del giro de la empresa, así como los mecanismos de control interno que se identifican con dichas operaciones, incluyendo las estimaciones para absorber de cobro dudoso e incobrable.(p. 106)	Son cuantías que puede estar conformado por futuras cuentas incobrables, lo cual representaría un signo de desbalance en la disponibilidad dineraria. Asimismo estos importes son iniciados por la misma actividad de la organización (Sánchez, 2006).	Nos ayuda a entender el concepto de las cuentas por recabar, separando de las deudas que tienen los agentes internos como el personal u otras que no provienen de las ventas.	
Referencia:	Sánchez, G. (2006). <i>Auditoría de estados financieros</i> (Segunda ed.). México: Pearson Educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Moreno J.	2014	Moreno (2014) Representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o servicios prestados sin mas evidencia de la operación que el pedido de compra hecho por el cliente o bien el contrato de compraventa y la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado. (p. 82)	Es una venta que aún no ha sido cancelada, por ello figura como activo a corto plazo por el mismo hecho que generalmente las reglas de cobro no superan los 12 meses (Moreno, 2014).	La importancia que es concretar plazos de crédito para no afectar el rápido ingreso de efectivo .	
Referencia:	Moreno, J. (2014). <i>Contabilidad de la estructura financiera de la empresa</i> . México : Grupo editorial Patria.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Horngren Charles Harrison Walter	2003	Horngren, Harrison, y Bamber (2003) Una cuenta por cobrar surge cuando un negocio (o persona) vende a crédito bienes o servicios a otro negocio (o persona). La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor contra el comprador. (p. 311)	Es el inicio de una obligación dineraria por parte del proveedor hacia la entidad que realizó la transacción de venta (Horngren, Harrison, & Bamber, 2003).	Para entidad en investigación demuestra un concepto riguroso debido que indica que tiene todo el derecho de exigir un cobro por un servicio brindado y evitar se origen cuentas	

Bamber Linda				incobrables afectando su situación financiera,	agentes externos que afecta la liquidez asimismo ayuda a comprender que importes del activo corriente se considera una deuda comercial, constatando con los documentos físicos o electrónicos que se brinda al cliente.
Referencia:	Horngren, C., Harrison, W., & Bamber, L. (2003). <i>Contabilidad</i> (Quinta ed.). México: Pearson Educación.				

Subcategoría 2: Ratios financieros					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Tanaka Nakasone Gustavo	2005	Tanaka (2005) Los ratios son índices, razones, divisiones que comparan dos partidas de los estados financieros. (p. 319)	Son instrumentos que permite medir la situación financiera de una entidad y en base al resultado hacer toma de decisión (Tanaka, 2005)	Permite aplicar las fórmulas de medición a los Estado financieros de la empresa-	Los ratios financieros son instrumentos que permite medir la situación financiera de una entidad y en base al resultado hacer toma de decisión, los resultados obtenidos puede ser positivo o negativo de acuerdo
Referencia:	Tanaka, G. (2005). <i>Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones</i> . Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Córdova Padilla Marcial	2012	Córdova (2012) Las razones financieras evalúan el rendimiento de la empresa a partir del análisis de las cuentas del Estado de Resultados y del Balance General, no es solo con la aplicación de una	Son indicadores que califica el estado financiero de un periodo determinado de una organización, el resultado puede ser positivo o negativo de acuerdo a las diversas transacciones que tuvo la entidad (Córdova. 2012)	En el trabajo de campo se aplicara estas mediciones para comparar como la liquidez de la empresa ha ido evolucionando.	

		formula a la información financiera para calcular una razón determinada sino además con la interpretación del valor de la razón.(p. 99)			a las diversas transacciones que tuvo la entidad, asimismo
Referencia:	Córdova, M. (2012). <i>Gestión financiera</i> . Bogotá: Ecoe ediciones.				generalmente los resultados son demostrado en
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	porcentaje o decimal y estan acompañado de una interpretación
Amat Oriol Soriano María Jesús	2010	Amat y Soriano (2010) Un ratio es un cociente entre dos magnitudes que aportan información sobre aspectos relevantes de la empresa. (p.57)	Generalmente estos indicadores reflejan el trabajo financiero que se realizó en un periodo determinado en una entidad, sin embargo es en base al resultado que se pueda tomar medidas de mejora (Amat y Soriano, 2010)	Su aplicación será evidencia para gerencia, si gradualmente en los periodos en estudio han sido positivo o negativo,	(Tanaka, 2005; Córdova, 2012; Amat y Soriano, 2010; Soriano M. y Pinto, 2006). Estas mediciones se aplicaran a la muestra documental elegida para
Referencia:	. Amat, O., & Soriano, M. (2010). <i>Introducción a la contabilidad y las finanzas</i> . Barcelona: Profit Editorial .				comparar cómo la liquidez de la empresa ha ido evolucionando.
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Soriano Martínez Bárbara Pinto Gómez César	2006	Soriano y Pinto (2006) Los ratios financieros se define como la relación o proporción entre dos magnitudes financieras, las cuales han de guardar cierta relación. (p. 79)	Son razones de medida financiera que generalmente el resultado es demostrado en porcentaje o decimal ademas de estar acompañado de una interpretación (Soriano y Pinto, 2006).	A la muestra documental elegida le será aplicada los ratios de liquides y de gestión.	
Referencia:	Soriano, B., & Pinto, C. (2006). <i>Finanzas para no financieros</i> (Segunda ed.). Madrid: Fundación Confemental.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
García Parra Mercedes	2004	García y Jordá (2004) Un ratio es el cociente entre magnitudes que tienen una relación de tipo económico y que por este motivo se comparan. Es decir, el resultado	Son fórmulas que se utilizan en las entidades con la finalidad de ver la salud financiera. Para llegar a un resultado es necesario los importes plasmados en los Estados financieros,	Estos índices formaran parte de un medio para hallar resultados fehacientes conjuntamente con la	

Jordá Lloret Josep M.		de este cociente nos proporcionara una información relevante sobre algún aspecto económico de la empresa, (p. 150)	que son emitidos de acuerdo al periodo que gerencia lo solicite (García & Jordá, 2004).	aplicación de la entrevista.	
Referencia:	García, M., & Jordá, J. (2004). <i>Dirección financiera</i> . Barcelona: Edicions de la Universitat Politècnica de Catalunya.				

Subcategoría 3: Riesgo de Liquidez					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Navarro Castaño Diego	2003	Navarro (2003) Corresponde a la volatilidad de los rendimientos de un activo o titulo frente al valor esperado. También se puede interpretar como la posibilidad de experimentar una perdida por las potenciales eventos inesperados. (p. 51)	Es la posibilidad de generar un déficit a partir de la falta de disponibilidad de efectivo para finiquitar deudas.(Navarro, 2003)	Verificar si existe un riesgo en la situación de liquidez en la entidad, de acuerdo a ello llegar a dar unas recomendaciones con la posibilidad aportar para una mejora.	Riesgo de liquidez se considera a la posibilidad de generar un déficit a partir de la falta de disponibilidad de efectivo para finiquitar deudas, así como la situación de escasez de ingresos debido al alto nivel de cuentas por cobrar, que conlleva al endeudamiento con sus pasivos corriente. Otro concepto indica que es la exposición en que se encuentra la organización ante la escasez de recursos
Referencia:	Navarro, D. (2003). <i>Temas de : Administración financiera</i> . Colombia: Universidad Nacional de Colombia.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Ciro Santamaría Jorge	1998	Ciro (1998) El riesgo financiero está asociado por la naturaleza de la composición de los niveles de deuda y patrimonio de la institución o compañía emisora. (p.13)	Es la situación de escasez de ingresos debido al alto nivel de cuentas por cobrar, que conlleva al endeudamiento con sus pasivos corrientes (Ciro, 1998).	Permite identificar que factores incentivan a mantener una situación débil en cuanto a la liquidez.	
Referencia:	Ciro, J. (1998). <i>Fondo Dotal de capacitación y transferencia de tecnología agraria</i> . Quito: Editorial Fraga.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Vilariño Sanz Ángel	2001	Vilariño (2001) Se define como la posibilidad de sufrir perdidas	Es la exposición en que se encuentra la organización	Permite examinar la existencia de una política de cobranza, para no	

		originadas por la dificultad, total o parcial, de realizar ventas o compras de activos sin sufrir una modificación sensible de los precios. (p. 14)	ante la escasez de recursos monetarios para cancelar sus obligaciones con agentes externos, que facilita los suministros para dar la empresa en marcha (Vilarriño, 2001)	caer en el riesgo de efectivo circulante.	monetarios para cancelar sus obligaciones con agentes externos, que facilita los suministros para dar la empresa en marcha (Navarro, 2003; Ciro, 1998; Vilarriño, 2001). Se considera esta subcategoría porque va a permitir verificar si existe un riesgo en la situación de liquidez en la entidad, de acuerdo a ello llegar a dar unas recomendaciones con la posibilidad de brindar una aporte para una mejora, asimismo, ayuda a considerar la posibilidad de recurrir a un financiamiento para evitar un riesgo en la liquidez de la entidad.
Referencia:	Vilarriño, Á. (2001). <i>Sistema financiero español</i> . Madrid: Ediciones Akal.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Alonso J. Berggrun L.	2015	Alonso y Berggrun (2015) El riesgo de liquidez comprende el riesgo asociado a transacciones en un mercado con liquidez baja, como por ejemplo un mercado con bajo volumen de transacciones (por ejemplo los mercados de los aviones). (p. 5)	Se define al bajo nivel de ventas o alto nivel de ventas al crédito que conlleva la entidad no esté en la capacidad de cubrir las cuantías que tiene con sus proveedores (Alonso y Berggrun, 2015)	Permite comprender si la falta de liquidez proviene solo la mala gestión de cobranzas o la falta de una implementación en las gestión financiera.	
Referencia:	Alonso, J., & Berggrun, L. (2015). <i>Introducción al análisis de riesgo financiero</i> (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Gómez Cáceres Diego López Zaballos Jesús	2012	Gómez y López (2002) Es el riesgo de no poder deshacer una posición en el mercado sin afectar al precio del producto correspondiente, haciendo difícil u onerosa su cobertura. Incluye también la imposibilidad de financiarse en el interbancario en la cuantía necesaria.(p. 28)	Se considera a la negativa de obtener financiamiento o ingresos para que un ente pueda seguir cubriendo sus necesidades requeridas dentro d ellos 12 meses (Gómez & López, 2002).	Ayuda a considerar la posibilidad de recurrir a un financiamiento para evitar un riesgo en la liquidez de la entidad.	
Referencia:	Gómes, D., & López, J. (2002). <i>Riesgos financieros y operaciones internacionales simulator Bussines game</i> . Madrid: ESIC Editorial.				

Enfoque: Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández, Baptista	2014	Hernández, Fernández, & Baptista (2014) La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.(p. 532)	Es la fusión del análisis y la interpretación, lo cual representa una investigación cualitativa y cuantitativa. Las características que define cada una de estas investigaciones se juntan para dar origen a un mix de fortalezas que son plasmadas en una sola investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).	Al aplicar el enfoque mixto es una ventaja para la investigación porque no va haber un límite en cuanto a la aplicación de la metodología y va a permitir llegar una un mejor resultado del objetivo planteado.
Referencia:	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> (Sexta ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V			

Tipo: Proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera Jaqueline	2000	Hurtado (2000) 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 descriptivos , comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la espiral holística.(p. 328)	Es la acción donde el investigador realiza una propuesta de solución ante una problemática, que en futuro puede ser llevado a cabo. Para ello antes de llegar a la propuesta debe haber una antelación de indagación que asegure la credibilidad de la investigación proyectiva. (Hurtado, 2000)	Ante la problemática de liquidez de la empresa se realizará una propuesta para dar solución a la alta morosidad de los cliente. Primero se detectara los puntos débiles que adolece el personal encargado de créditos y cobranzas.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.			

Nivel: Comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado de Barrera Jaqueline	2000	Hurtado (2000) Corresponde al análisis connotacional y se llega trascendiendo el mero significado y la pura cuantificación, para adquirir conocimiento y acceder a interpretaciones ajustadas al contexto, a las circunstancias, a la cultura. (p. 506)	La cuantificación y el análisis brinda criterios asertivos en la cual el investigador capta los conocimientos para entender la situación de la investigación, facilitando el curso planificado de la indagación. (Hurtado, 2000)	Al tener un análisis de los resultados como la interpretación va a permitir comprender el ámbito en que se encuentra la problemática, y así dar una mejor propuesta de posible solución o mejora.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.			

Método: Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Bernal Torres César	2010	Bernal (2010) Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.(p. 59)	Se define como el comienzo de una indagación desde un punto de partida universal, es decir comenzar por ejemplo desde una doctrina o principios generales ya conocidos en el ámbito universal para llegar a obtener respuestas a la indagación particular del estudio (Bernal, 2010).	De acuerdo a este método se dio partida a la investigación desde 3 teorías relacionadas a la línea de investigación, la cual es una base sólida para dar conclusiones que en futuro puedan ser utilizados en otros estudios.
Referencia:	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.			

Método: Inductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Bernal Torres César	2010	Bernal (2010) Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El	La investigación se basa en indagar desde situaciones individuales con credibilidad para el estudio, y llegar a conclusiones que sean dirigibles a hechos universales. Es decir que con los resultados obtenidos del	Es aplicado porque a partir de las conclusiones obtenidas después de todo el estudio realizado, se podría indicar que las demás empresas del mismo rubro de la empresa investigada tienen las mismas

		método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (p. 59)	estudio el investigador pueda generalizar la problemática (Bernal, 2010).	dolencias y que la propuesta de la investigación también tendría cierto impacto para la mejora.
Referencia:	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.			

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hurtado de Barrera Jaqueline	2000	Hurtado (2000) Otra manera de definir la población es considerarla como el conjunto de elementos que forman parte del contexto donde se quiere investigar el evento. (p. 152)	Es la totalidad de sujetos que están dentro de una investigación, varios de ellos comparten ciertos rasgos o situaciones que facilita la indagación del investigador y en la cual espera hallar respuesta (Hurtado,2000) .	La investigación se lleva acabo específicamente en una entidad del rubro de servicios de carga, considerada la población según la metodología aplicada.	Es la totalidad de sujetos que están dentro de una investigación, varios de ellos comparten ciertos rasgos o situaciones que facilita la indagación del investigador y en la cual espera hallar respuesta (Hurtado,2000). Para la investigación la entidad es considerada la población en la cual se extraerá la muestra. La muestra, el fragmento tomado del conjunto de individuos considerados en la investigación, donde el investigador espera con seguridad obtener resultados que aporten al objetivo. (Bernal, 2010).
Número de colaboradores:		15			
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.				
Muestra: parte evaluada					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	

Bernal Torres César	2010	Bernal (2010) Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.(p. 161)	Es el fragmento tomado del conjunto de individuos considerados en la investigación, donde el investigador espera con seguridad obtener resultados que aporten al objetivo. (Bernal, 2010)	La muestra es seleccionada por la facilidad y acceso de información que se puede obtener. De la empresa las personas seleccionadas laboran directamente en el área de interés para aplicarla la investigación, asimismo los documentos que contienen información financiera forman parte de la muestra para la investigación.	La muestra es seleccionada por la facilidad y acceso de información que se puede obtener. De la empresa las personas seleccionadas laboran directamente en el área de interés para aplicarla la investigación, asimismo los documentos que contienen información financiera forman parte de la muestra para la investigación.
Número de colaboradores:		5			
Referencia:	Bernal, C. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.				
Unidades informantes: los entrevistados					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Rojas R.	1988	Rojas (1988), reciben este nombre aquellas personas que por su ubicación en la estructura y organización de la comunidad o grupo que se estudia o por sus conocimientos y experiencia sobre el tema objeto de análisis pueden proporcionar información relevante sobre el asunto que se investiga. (p.154)	Son los individuos claves que facilitaran la información al investigador, porque tienen relación directa con el tema que se investiga. Asimismo se les puede aplicar las técnicas de la metodología como la encuesta. (Rojas, 1988)	a) Gerente General b) Contador c) Asistente contable d) Encargado de Facturación.	Son los individuos claves que facilitaran la información al investigador, porque tienen relación directa con el tema que se investiga. Asimismo se les puede aplicar las técnicas de la metodología como la encuesta (Rojas, 1988). Las personas a entrevistar son: El gerente general, encargado de captar clientes, administrar y concretar ventas; el contador externo con 20 años de experiencia en su rubro encargado de realizar los EE.FF de la empresa de servicio;

Número de xxxx:	3	el asistente contable encargado de preparar la información mensual para su respectiva declaración a la entidad recaudadora y por último el personal de facturación quien realiza la facturación y gestión de envío a los clientes.
Referencia:	Rojas, R. (1988). <i>Investigacion social: teoría y praxis</i> . México: Plaza y Valdés.	

Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hurtado de Barrera Jaqueline	2000	Hurtado (2000) La entrevista constituye una actividad mediante la cual dos personas (a veces pueden ser más), se sitúan frente a frente, para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y la otra, responder (proveer información). (p. 461)	Es la situación donde el investigador da efecto a las interrogantes, para ello tiene definido las personas que van a brindar información. Las interrogantes se realizan cara a cara para obtener un resultado veraz (Hurtado, 2000).	Para lograr detectar las deficiencias de la entidad, se entrevistara al personal que tiene relación directa con las cuentas por cobrar.	Situación donde el investigador se presenta ante el individuo informante para aplicar interrogantes con el objetivo de extraer informe para la investigación (Hurtado, 2000). Esta técnica es necesaria para detectar las deficiencias de la entidad, para ello se entrevistara al personal que se encuentre dentro de los procesos
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final

Hurtado de Barrera Jaqueline	2012	Hurtado, (2012) En ella el investigador señala los temas o aspectos en torno a los cuales va a preguntar. Según el grado de estructuración puede tener preguntas ya formuladas, o sólo enunciados temáticos. (p. 169)	Aquí el investigador plasma las preguntas que dará efecto ante las unidades informantes. Si embargo las preguntas no siempre son definitivas, en el transcurso de la entrevista pueden emerger otras. (Hurtado, 2012)	Antes de entrevistar a las personas del área se redactara cuidadosamente las interrogantes tomando como base la categorización de la variable.	Aquí se plasma las preguntas que dará efecto el investigador ante las unidades informantes. Sin embargo las preguntas no siempre son definitivas, en el transcurso de la entrevista pueden emerger otras. (Hurtado, 2012), por ello antes de entrevistar a las personas del área se redactará cuidadosamente las interrogantes tomando como base la categorización de la variable
Referencia:	Hurtado, J. (2012). <i>El proyecto de investigación comprensión holística de la metodología y la investigación</i> (Séptima ed.). Caracas: Ediciones Quirón.				
Técnica: Recopilación documental					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Menéndez C.	2019	Menéndez (2019) La finalidad de la recopilación documental es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos en relación con el tema de investigación. (p. 85)	El indagador extrae escritos que contienen información de suma importancia para alcanzar los objetivos de la investigación, en la mayoría de las situaciones para obtener estos escritos se procede a obtener una autorización previa (Menéndez, 2019).	Para determinar el estado de la liquidez en la empresa, es necesario aplicar índices de medición, por ello se extrae los Estados financieros periodo 2017- 2018 de la organización.	El indagador extrae escritos que contienen información de suma importancia para alcanzar los objetivos de la investigación, en la mayoría de las situaciones para obtener estos escritos se procede a obtener una autorización previa (Menéndez, 2019). Para determinar el estado de la liquidez en la empresa, es necesario aplicar índices de medición, por ello se extrae los Estados financieros periodo 2017- 2018 de la organización.
Referencia:	Menéndez, C. (2019). <i>Metodología de la intervención social</i> . Madrid: Ediciones Paraninfo SA.				