



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Planeación financiera para el incremento de la liquidez en una
compañía de servicios turísticos, Lima 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTOR

Br. Valladolid Odar, Héctor Enrique

Código ORCID

0000-0001-7381-1128

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de Calidad

Asesora

Mtra. Julca García, Paola Corina

Código ORCID

0000-0003-1630-4319

Miembros del Jurado

Sandoval Nizama Genaro Edwin (ORCID: 0000-0002-0001-4567)

Presidente del Jurado

Carhuancho Mendoza Irma Milagros (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

Secretaria

Manrique Linares Cynthia Polett (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático

Julca García Paola Corina (ORCID: 0000-0003-1630-4319)


Dedicatoria

Este presente trabajo de investigación va dedicado especialmente a mis padres, Maximiliano Valladolid Pasache y Melania Odar Prado, por haberme inculcado y forzado a ser una persona de bien, así mismo a mis hermanos, hermanas y mi familia en general por haberme apoyado y motivado en este proceso universitario para poder cumplir con el gran objetivo de poder culminar mi carrera profesional.

Agradecimiento

Agradecer a la Universidad Norbert Wiener por contribuir en mi crecimiento profesional, asimismo a los profesores por haberme transmitido sus conocimientos y su apoyo en esta etapa universitaria.

Declaración de autoría

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

Yo, Valladolid Odar Héctor Enrique estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que la tesis titulada: "Planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021." para la obtención del título profesional de contador público, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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



.....
Firma

Valladolid Odar Héctor Enrique

DNI: 45491335



Huella

Lima, 16 de julio de 2021

Índice

Pág.

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Declaración de autoría	6
Índice	7
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Resumen	12
Resumo	14
1.1 Planteamiento del problema	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Teórica	20
1.4.2 Metodológica	21
1.4.3 Práctica	21
1.1 Limitaciones de la investigación	22
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	26
2.2 Bases teóricas	30
2.2.1 Marco fundamental	30

2.2.2 Marco conceptual	33
3.1 Método de investigación	39
3.2 Enfoque	39
3.3 Tipo de investigación	40
3.4 Diseño de la investigación	40
3.5 Población, muestra y unidades informantes	41
3.6 Categorías y subcategorías	41
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.7.1 Técnica	43
3.7.2 Instrumento	44
3.7.4 Validación	45
3.8 Procesamiento y análisis de datos	46
3.9 Aspectos éticos	47
4.3 Diagnóstico	66
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
5.1 Conclusiones	94
5.2 Recomendaciones	96
REFERENCIAS	97
ANEXO	100
Anexo 1: Matriz de consistencia	101
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	102
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	105
Anexo 4: Instrumento cualitativo	114
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	115
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	117
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	118
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	119
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti	123

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de Categorización de la Liquidez	42
Tabla 2 Matriz de Categorización de la categoría solución	43
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento	44
Tabla 4 Expertos que validaron el instrumento	46
Tabla 5 Expertos que validaron la propuesta	46
Tabla 6 Análisis del ratio de Liquidez General del año 2016 al año 2020	48
Tabla 7 Análisis del ratio de Liquidez Absoluta del año 2016 al año 2020	49
Tabla 8 Análisis del ratio de Endeudamiento Financiero del año 2016 al año 2020	50
Tabla 9 Análisis del ratio de Endeudamiento de corto plazo del año 2016 al año 2020	51
Tabla 10 Análisis del ratio de Endeudamiento a largo plazo del año 2016 al año 2020	52
Tabla 11 Análisis del ratio de Solvencia patrimonial del año 2016 al año 2020	53
Tabla 12 Análisis del ratio de Rotación de cuentas por cobrar del año 2016 al año 2020	54
Tabla 13 Análisis del ratio de Plazo promedio de cobranza del año 2016 al año 2020	55
Tabla 14 Análisis del ratio de Rotación de caja y bancos del año 2016 al año 2020	56
Tabla 15 Análisis del ratio de Rentabilidad del Activo ROA del año 2016 al año 2020	57
Tabla 16 Análisis de Rentabilidad del Patrimonio ROE del año 2016 al año 2020	58
Tabla 17 Análisis del ratio del Margen Neto sobre Ventas del año 2016 al año 2020	59

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Liquidez general del año 2016 al año 2020	48
Figura 2 Liquidez absoluta del año 2016 al año 2020	49
Figura 3 Endeudamiento financiero del año 2016 al año 2020	50
Figura 4 Endeudamiento de corto plazo del año 2016 al año 2020	51
Figura 5 Endeudamiento de largo plazo del año 2016 al año 2020	52
Figura 6 Solvencia patrimonial del año 2016 al año 2020	53
Figura 7 Rotación de cuentas por cobrar del año 2016 al año 2020	54
Figura 8 Plazo promedio de cobranza del año 2016 al año 2020	55
Figura 9 Rotación de caja y bancos del año 2016 al año 2020	56
Figura 10 Rentabilidad del activo del año 2016 al año 2020	57
Figura 11 Rentabilidad del patrimonio del año 2016 al año 2020	58
Figura 12 Margen neto sobre las ventas del año 2016 al año 2020	59
Figura 13 Subcategoría razones financieras	61
Figura 14 Subcategoría cuentas por cobrar comerciales	63
Figura 15 Subcategoría financiamiento	64
Figura 16 Categoría emergente planeación financiera	66
Figura 17 Diagnóstico final	73

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	78
Cuadro 2 Estados financieros	79
Cuadro 3 Estado de resultado proyectado	80
Cuadro 4 Análisis de la liquidez absoluta	81
Cuadro 5 Análisis del ratio de endeudamiento a corto plazo del año 2016 al año 2025	81
Cuadro 6 Factoring	82
Cuadro 7 Política de créditos y cobranzas	84
Cuadro 8 Análisis del ratio de plazo promedio de cobranza	85
Cuadro 9 Flujo de caja proyectado para el año 2022	86
Cuadro 10 Estadística de gastos	87
Cuadro 11 Flujo de caja proyectado económico y financiero	89
Cuadro 12 Ahorros por disminución de costos en la planilla	90

Resumen

El presente estudio de investigación denominada “Planeación financiera para el incremento de liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021” empezó por la detección del problema en la escasez de liquidez dentro de la organización, de acuerdo al problema encontrado se sugirió proponer la planeación financiera para que la empresa pueda hacer uso de manera eficiente de sus bienes, así como también tener respaldo y buen manejo en sus compromisos programados menores y mayores a los 12 meses que tiene con terceros y con entidades financieras.

En la metodología de este estudio de investigación se empleó el contexto mixto, de tipo proyectiva, el diseño es no experimental, para la realización de la muestra fue integrada por 3 colaboradores de la compañía de servicios de turismo, como técnica para la recaudación de información se empleó la entrevista y el análisis documental y como instrumento se empleó a la guía de entrevista (aplicados al gerente general, contador y jefa de cobranzas) y la ficha de análisis documental para interpretar los índices financieros de la organización.

En los resultados obtenidos se ha podido verificar que la compañía de turismo está teniendo problemas con la escasez en su liquidez, de acuerdo a eso se planteó alternativas para una mejor opción de financiamiento (factura negociable), por otro lado, se detectó la deficiencia en su área de cobranzas, sus cuentas por cobrar han tardado en los últimos 3 años más de 40 días en convertirse en efectivo, es por eso que se propone mejorar y ejecutar las políticas de créditos y cobranzas, así como también se ha podido constatar que presenta gastos en exceso en su planilla, es por eso que se propone una planeación financiera que ayude a optimizar los gastos y contribuya a cumplir con las obligaciones que tiene, y de esta manera se pueda incrementar y mejorar la liquidez.

Palabras claves: Planeación financiera, liquidez, cuentas por cobrar, financiamiento y políticas de créditos y cobranzas.

Resumo

O presente estudo de pesquisa denominado planejamento financeiro para o aumento da liquidez em uma empresa de serviços turísticos, Lima 2021. Começou por detectar o problema de escassez de liquidez dentro da organização de acordo com o problema encontrado, sugeriu-se a proposição de um planejamento financeiro que a empresa possa fazer uso eficiente de seus ativos, bem como ter suporte e boa gestão em seus compromissos programados abaixo e acima dos 12 meses que você tem com terceiros e com instituições financeiras.

Na metodologia deste estudo de pesquisa, foi utilizado o contexto misto, de tipo projetivo, o desenho é não experimental, para a realização da amostra foi integrado por 3 colaboradores da empresa de serviços turísticos, como técnica de coleta de coleção utilizouse a entrevista e a análise documental, e o roteiro de entrevista (aplicado ao gerente geral, contador e chefe de arrecadação) e a folha de análise documental como instrumento de interpretação dos índices financeiros da organização.

Nos resultados obtidos foi possível verificar que a empresa de turismo está tendo problemas com a escassez de sua liquidez, portanto, foram propostas alternativas para uma melhor opção de financiamento (factoring), por outro lado, foi detectada deficiência em suas coleções área, seu contas a receber demorou mais de 40 dias nos últimos 3 anos para se transformarem em caixa, por isso se propõe melhorar e executar as políticas de crédito e cobrança, assim como também foi possível verificar que apresenta despesas a mais na folha de pagamento, por isso é proposto um planejamento financeiro que ajuda a otimizar despesas e ajuda a cumprir as obrigações que você tem, e dessa forma você pode aumentar e melhorar a liquidez.

Palavras-chave: Planejamento financeiro, liquidez, contas a receber, financiamento e políticas de crédito e cobrança.

Introducción

En la actualidad existen muchas compañías que carecen de lo que es la liquidez, en la compañía de turismo el problema principal que acarrea es la escasez en la disponibilidad de efectivo, se ha podido verificar que es debido a que no tienen políticas de créditos y cobranzas establecidas, no están haciendo buen uso y manejo en lo que son sus recursos con los que cuenta, así como también no están optimizando sus gastos, no usan herramientas financieras que los beneficie y que les facilite el equivalente de efectivo de manera inmediata y a costos bajos, y por último tiene un alto endeudamiento financiero, estos factores se han podido encontrar en la compañía de servicios turísticos.

De acuerdo a la problemática que se detectó en la compañía, el objetivo es proponer una planeación financiera que ayude a la compañía de servicios turísticos a generar mayor liquidez a través de sus estrategias cómo ejecutar la política de créditos y cobranzas que se elaboró para que las cuentas pendientes de crédito se cobren dentro del mes, trabajar con el factoring, ejecutar el flujo de caja proyectado en donde se bajó los costos en la planilla, como también se incluyeron las deudas menores y mayores a 1 año, es la razón por la cual se efectuó este estudio de investigación y se planteó esta propuesta para que la compañía pueda incrementar su liquidez sin recurrir a capital ajeno e ir saliendo de sus deudas sin comprometer su activo y patrimonio.

En este estudio efectuado para la metodología se empleó el contexto mixto es decir el modo cuantitativo y cualitativo, porque a través de ello permite cruzar información de los estados contables de la sociedad que sirvió para detectar y constatar la problemática de estudio y segundo de la recolección de información de los entrevistados, el tipo de investigación que se utilizó fue proyectiva, se utilizó el diseño no experimental , para la muestra se efectuó con los estados financieros y la población la integró 3 personas (gerente

general, contador y jefa de cobranzas), para la recepción de datos se empleó como técnica a la entrevista y el análisis documental y como instrumento la guía de entrevista y el registro documental.

En el capítulo I del presente estudio se planteó la problemática del problema, luego se determinó el problema general, y los específicos, el objetivo general y específicos, la justificación y las limitaciones, el capítulo II está compuesto por el marco teórico dentro de ello están los antecedentes internacionales y nacionales, en las bases teóricas se empleó la teoría de la administración financiera, la contabilidad y el control de Sunder y La teoría económica de Folke y luego está el marco conceptual.

El capítulo III lo conforman la metodología, en la cual se empleó el modo del estudio, el enfoque, que tipo es, la población y muestra que se utilizó, y para la reunión de datos se efectuó con la entrevista, el análisis documental y por último se menciona a los aspectos éticos.

De igual manera en el capítulo IV se realizó la presentación de los resultados y la discusión, se realizó un cruce de lo cualitativo y cuantitativo, a través del diagnóstico, se empleó también el atlas Ti para la triangulación de los datos y finalmente el capítulo V está compuesto por las conclusiones y recomendaciones, adicional a esto están las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el año 2019 empezó la pandemia del Covid-19 en China en la Ciudad de Wuhan y luego se fue propagando casi por todo el Mundo, muchos países entraron en cuarentena y tomaron medidas estrictas que afectaron la disponibilidad de efectivo en las compañías a nivel universal, las empresas tienen dificultades para cancelar sus deudas corrientes, en diferentes países los estados sintieron la obligación de dar un apoyo económico - financiero con la finalidad que las empresas puedan subsistir y mantenerse en el mercado, las economías de Reino Unido, Suecia y Suiza han realizado programas de crédito que están garantizadas por el estado y la tasa de interés es baja (Banco Central de Reserva del Perú, 2020).

Según diario el País, España está pasando uno de los peores años en el sector turismo y estima que se perderá 92,500 millones de Euros en el año 2020, esto representa el 61% de los ingresos del año pasado, debido al impacto del coronavirus, siendo el segundo país más visitado del mundo, solamente en semana santa dejó de ingresar 18,000 millones de euros por los turistas que visitan las playas de España de acuerdo a las agencias de viaje agrupadas en la Federación empresarial territoriales de compañías de turismo españolas (El País, 2020).

En Latinoamérica, específicamente en Brasil, Chile y Colombia se ha implementado medidas para beneficiar y financiar a compañías mypes, en Brasil el programa emergencia de soporte al empleo ofrece la garantía del 85% para el pago de planillas, en Chile se creó el programa línea de crédito covid19 que está destinado a los pequeños empresarios y en Colombia el banco de la República está ampliando los plazos de pagos por créditos y está dando líneas de crédito destinadas para el capital de trabajo y el pago de las planillas a las empresas pequeñas y medianas (Banco Central de Reserva del Perú, 2020).

A nivel nacional, en estos tiempos de pandemia en el estado peruano, las compañías están siendo afectadas en lo que es el efectivo disponible, para poder cumplir sus compromisos corrientes que tiene con terceros, el estado peruano ha implementado el Programa Reactiva Perú para ayudar a las micro y pequeñas compañías a financiarse para que puedan quedar bien en el pago con sus abastecedores de mercaderías y servicios, sostener la empleabilidad con sus trabajadores y ayudar a cubrir los gastos de planilla, este Programa de Reactiva Perú está garantizado por el estado desde el 80% hasta el 98% esto depende de los montos de créditos otorgados, y la tasa de interés es de 0.50% hasta un máximo de 3.60%.(Diario Oficial el Peruano, 2020).

En un informe presentado por la Escuela de Administración de Negocios para Graduados(ESAN), Manifestó que durante el estado de emergencia en el año 2020 según la encuesta COVID19, de Mercer Perú el 40% de las grandes empresas congelaron el reclutamiento de personal como consecuencia directa de no poseer solvencia económica y que debido a esto las empresas enfrentan grandes retos como conflictos laborales, impago a proveedores, Insolvencia y que esta situación podría obligar a una organización a cerrar sus puertas. (Esan, 2020).

La empresa privada del sector turismo donde se realizó la investigación, su principal problema es la falta de liquidez, el turismo es un campo que cada día va en crecimiento y ayuda a contribuir con la economía del País, en la actualidad la pandemia del covid19 ha afectado de manera directa a este sector, la empresa se vio obligada a reducir su personal, reducir el sueldo y a devolver el dinero de los turistas que ya habían separado su paquete de viaje, es por ello que se propone ayudar mediante la planeación financiera para aumentar el efectivo líquido de esta compañía, tomando como base estadísticas y proyecciones a través de los estados financieros de la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la liquidez en la compañía de servicios turísticos, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores que perjudican la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer una planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos Lima, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la liquidez en una compañía de servicios turísticos Lima, 2021.

Identificar los factores que influyen en la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación teórica se justifica en tres teorías, las cuales van a contribuir de la siguiente manera a la empresa, la administración financiera, a través de ello se va evaluar su posición económica-financiera de la organización para que los socios puedan tomar una decisión sobre invertir o pedir un financiamiento, la teoría de la contabilidad y el control, es para la

recopilación, registro, análisis y supervisión de los bienes, recursos o compromisos que posee la organización y por último la teoría económica contribuirá a que la empresa pueda hacer uso de sus recursos y de sus compromisos de manera eficiente y adecuada.

1.4.2 Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente, porque se basa en un enfoque mixto de sintagma holístico que permite tener una mezcla de información cuantitativa y cualitativa para alcanzar un resultado que permita plantear propuestas de solución y dar conclusiones. Asimismo, para la población se empleó a los estados contables de la organización, como técnicas se utilizaron el análisis documental y entrevistas para recopilar y analizar la información y como instrumento para el proceso de datos se empleó la guía de entrevista y la ficha del registro documental que permitieron obtener evidencias para llegar a los resultados y así proponer posibles soluciones al problema detectada.

1.4.3 Práctica

La investigación se justifica por la falta de liquidez que existe, la cual se ve reflejada al momento de asumir sus cronogramas de pago, la reducción de su personal y el control en el uso de sus recursos. La presente investigación propone elaborar posibles propuestas de soluciones como la ejecución de una política de créditos y cobranzas para que sus comprobantes se cancelen en el mes, trabajar con la factura negociable para obtener dinero de inmediato y con una tasa de interés baja, la ejecución de un flujo de caja proyectado en donde se consideró las deudas a largo plazo, los ingresos proyectados y la reducción de costos en la empresa, así mismo se aplicó los ratios financieros a los estados contables proyectados para que las empresas de servicios de turismo que tengan este problema puedan mantener su liquidez y puedan afrontar sus compromisos presentes y futuros.

1.1 Limitaciones de la investigación

Para el desarrollo del proyecto de tesis se tuvo algunas limitaciones de tiempo porque el investigador se encontraba laborando y en algunas ocasiones se cruzaba con el horario del curso, sin embargo, se logró solucionar este inconveniente solicitando horas de permiso a mí empleador que luego fueron compensados, así mismo este proyecto se financió con dinero propio sin recurrir a préstamos a entidades bancarias o terceros y por último no se pudo recurrir a las bibliotecas hubo restricciones debido a la pandemia del covid19 pero se logró superar esta dificultad mediante las bibliotecas virtuales, bases de datos y otras fuentes de informaciones que contribuyeron al desarrollo de la tesis.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Medellín, García (2015) efectuó el estudio para hacer una propuesta de metodología para medir el riesgo de liquidez en una cooperativa financiera. El objetivo de la investigación fue estructurar un modelo para medir el riesgo de liquidez, basado en proyecciones a través de modelos y escenarios ya existentes que ayuden a ser más eficientes a los modelos actuales. El estudio se efectuó a través del contexto cuantitativo, empleando el modo hipotético-deductivo, la población está conformada por los trabajadores de la cooperativa financiera, no se hicieron muestras; utilizó fuentes primarias y secundarias como documentos e informes, para reunir los antecedentes o sucesos. El resultado obtenido fue que los depósitos por ahorros, captaciones de ahorros y los préstamos otorgados se realizan de acuerdo a las metas comerciales del año, se detectó que no toman en cuentas las variables que pueden cambiar las proyecciones, tampoco estadísticas ni historiales de periodos anteriores, lo cual pueden ocasionar que no se identifique la posible falta de liquidez a futuro. Se concluyó que su esquema o modelo que utilizan en la cooperativa financiera carece de desactualizaciones, es deficiente, no es el apropiado porque tiene muchas falencias, no toman en cuenta una de los factores más importantes para sus proyecciones que es las estadísticas de años anteriores.

En Ecuador, Carrillo (2015) efectuó un estudio acerca del manejo financiero y la disponibilidad del dinero en una empresa para acabados en construcción. El objetivo del proyecto fue establecer el impacto del manejo financiero en el efectivo disponible en la compañía de acabados de construcción. El estudio se efectuó con el contexto mixto, empleando la investigación explicativa, descriptiva, de asociación de variables y explicativa.

La población estuvo conformada por el personal de la empresa, en la muestra se utilizó 5 trabajadores que laboran en contabilidad y ventas. Utilizó las técnicas de la encuesta, el cuestionario y la observación, para la recopilación de información. Se obtuvo como resultados, que existe un mal manejo en la parte de los recursos económicos, esto se debe al desconocimiento por parte de los propietarios y el personal que no está poniendo importancia en la parte económica-financiera, es esta la razón por la cual la empresa está teniendo dificultades para asumir sus pasivos corrientes que adeuda. Se concluyó que el manejo de la gestión financiera es ineficiente, en parte se debe a que el gerente general es el propietario y no toma en cuenta las opiniones del personal que tiene más conocimiento y que están preparados para ayudar con el tema financiero, solamente el gerente es el que está manejando la parte financiera y en base a ello no toma las decisiones adecuadas, es por ello que se refleja que, en los últimos tres períodos, hubo una inestabilidad financiera.

En Ecuador, Castillo (2016) realizó una investigación sobre procesos financieros y el impacto en el rendimiento de la empresa de transporte. El objetivo del estudio fue analizar cómo inciden los procedimientos financieros en la rentabilidad, con el fin de precisar cuál era la posición actual de la compañía de transporte pesado Transarías. El estudio se efectuó a través del contexto de carácter cuali-cuantitativo, aplicando la metodología explicativa, descriptivo, correlacional o asociativa, para la muestra se utilizó una población pequeña, es decir limitado y se puede contar; utilizó fuentes primarias y secundarias, primarias como textos, artículos científicos y tesis de graduados para ayudar a fundamentar teóricamente y en las secundarias utilizó información que proporcionó la empresa como los estados financieros, análisis de sus resultados obtenidos, gráficos y fichas de observación. Se obtuvo como resultado tanto en el análisis vertical y horizontal que en los periodos 2013 y 2014 la empresa tuvo varias debilidades, respecto a los indicadores arroja resultados poco

satisfactorios y en cuanto a liquidez los resultados son que de cada \$1. que debe la empresa, ha tenido en el 2013 \$0.30 y en el 2014 \$0.31 para respaldar sus obligaciones. Se concluyó que la empresa de transporte Transarías S.A. desarrolla procesos financieros desactualizados y que su contabilidad es deficiente porque no usan herramientas financieras, la empresa en la parte de endeudamiento obtuvo que los activos rinden poco para ayudar a cancelar las deudas con terceros, y queda demostrado que las opciones de financiamiento no son las correctas.

En Nicaragua, Castillo, Peralta y Vanegas (2017) realizaron una investigación sobre el efecto de la interpretación financiera en las cuentas pendientes de depósito en una cooperativa. El objetivo del estudio fue determinar el impacto de las interpretaciones financieras en la gestión de los créditos pertenecientes a los clientes. La investigación la realizaron mediante un enfoque cualitativo, aplicando la investigación transversal, la población estuvo integrada por el personal de la Financiera, para la muestra utilizó a 2 personas del área de contabilidad y al gerente de crédito. Utilizaron como técnicas, la entrevista, la observación, guía de revisión documental, para reunir la información. El resultado fue que no efectúan constantemente clasificaciones, evaluaciones ni medidas de calidad sobre sus activos de riesgo, no aplican estrategias que ayuden a que estos activos se recuperen y así tratar de lograr mantener un equilibrio financiero. Se concluyó a través del análisis financiero que la entidad sufre de liquidez, se debe a que sus otorgamientos de créditos a veces se vuelven incobrables y no pueden hacer frente con todas sus obligaciones, los otorgamientos de créditos a veces no se recuperan debido a que el cliente es moroso y se convierte en una disminución o pérdida para la entidad, por otro lado, maneja un índice de endeudamiento muy alto con porcentaje que llega al 62%.

En Ecuador, Avelino (2017) realizó un estudio sobre los créditos de clientes y su impacto en el efectivo de la sociedad. El propósito de la investigación ha sido examinar la influencia de las cuentas pendientes de cobro en el dinero disponible de la compañía. El estudio fue hecho empleando un contexto cualitativo, empleando este modo deductivo e inductivo, para la población se utilizó al personal que la labora en la empresa, la muestra se hizo con 4 colaboradores de la compañía Adecar del área de contabilidad y cobranzas, como técnicas se utilizó la observación científica y entrevistas en recolectar datos. Se obtuvo en el veredicto, que la gestión en cuentas por cobrar no es eficiente, no hay una buena política y un procedimiento a seguir por ello las cuentas pendientes de cobro se convierten en cobranzas dudosas o incobrables y esto afecta en la liquidez a la empresa, por otro lado, no hay un buen ambiente y un control adecuado para el almacén de los productos, esto ocasiona a que se desvalorice o deterioren con el transcurrir del tiempo. Se concluyó a través de los índices financieros, que hay un mal uso con los créditos de clientes, siendo esto influyente en la carencia de liquidez de la compañía.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cerna y Palma (2016) efectuaron el proyecto sobre examinar los resultados del manejo financiero y el impacto en la disponibilidad del efectivo en una compañía constructora Lima 2015. Teniendo como propósito establecer cómo los resultados en el manejo financiero influyen en la disponibilidad del efectivo de una compañía constructora. La investigación la realizaron a través del contexto cuantitativo, empleando el modo descriptivo, la población fue conformada por personas de la compañía, para la muestra se utilizó estados contables de la organización del año 2014 y 2015. Utilizaron el análisis documental, la observación, y de instrumento la guía de análisis de instrumentos para recolectar datos. Obteniendo como resultado que la gestión financiera que trabaja la empresa no es la adecuada, siendo esto una

de las causas más relevantes en el rubro construcción, para hacer buen uso en la supervisión de sus operaciones, por otro lado, las cuentas por cobrar arrojan una disminución en su rotación a diferencia de las cuentas por pagar, esto refleja que el capital de trabajo esté dormido, a través de los inventarios y por ende afectan los activos líquidos. Se concluyó que no cuentan como una buena gestión financiera, no cuentan con una proyección a futuro en la cual se vayan guiando y comparando la liquidez real con la proyectada de trimestre a trimestre, también se pudo determinar que no hay una buena política de cobranzas y de pagos clara que ayude y sea de beneficio para la empresa y por último no hay una buena área de ventas que ayude a rotar los inventarios más seguido.

Loayza, Pastor y Vásquez (2017) efectuaron el proyecto sobre gestión en los créditos pendientes de clientes y su influencia en el efectivo en una organización de comercio Lima 2016, El objetivo fue establecer el impacto en el manejo de las cuentas pendientes de cobro en la disponibilidad de dinero. La investigación se hizo a través del contexto no experimental-descriptivo, utilizando el modo deductivo, inductivo, análisis y síntesis. Para la población utilizaron al personal de la sociedad y para la muestra a 10 colaboradores de contabilidad y tesorería. Emplearon como técnicas la encuesta, el fichaje y la entrevista para la recolección de información. El veredicto según los encuestados fue, el 70% del manejo de créditos pendientes de cobro es malo, en el manejo para pago a proveedores el 80% es malo, no llegan a buenos acuerdos, y la empresa no cumple con el cronograma de pagos, en lo que es la liquidez el 90% de personas encuestados indicaron que la organización carece de liquidez. Se concluyó, en la empresa comercial no cuenta con procedimientos para el área de facturación, cobranzas, contabilidad y tesorería, no tiene una política de créditos y cobranzas establecida y clara, no opta por instrumentos financieros y no hay una buena relación con sus proveedores para poder obtener un crédito por 30 días.

Acostupa (2017) realizó la tesis sobre mecanismo de detracciones y su impacto en el equivalente de efectivo en las organizaciones de tránsito de carga Callao 2017, teniendo como objetivo plantear ¿De qué forma el mecanismo de detracciones impacta en el equivalente de efectivo de las organizaciones de transportes? El estudio se hizo a través del contexto mixto, empleó el modo descriptivo, estadístico y de análisis-síntesis. Para la población se utilizó a los colaboradores que brindan sus servicios en organizaciones de transportes por el Callao, la muestra que se realizó está conformada por 258 personas, que son los gerentes, directores, supervisores y a personas expertas relacionadas a estos servicios. Utilizó como técnica la encuesta para la recopilación de datos e informes. Obteniendo como resultados que las medidas impuestas por el estado para el sistema de detracciones afectan de manera directa a las empresas que realizan servicios de transportes, los datos arrojan que el porcentaje de detracciones es alto, siendo significativo en la disponibilidad de dinero de la compañía, antes todo esto se ven obligadas a optar por un producto financiero que les genera un interés en sus gastos. Se concluyó que el monto descontado por el porcentaje de detracciones tiene influencia relevante de los fondos disponibles en la organización, disminuyendo los activos líquidos, ya que estos no están disponibles ni pueden ser utilizados para pagar sus obligaciones, impactando muchas veces en el nivel de solvencia de las compañías de tránsito.

Pezo (2018) realizó su tesis sobre plan financiero para incrementar el dinero en efectivo en una compañía de servicio Lima 2018, su objetivo fue proponer una transformación de planificación financiera para aumentar el dinero en efectivo de una empresa de prestación. La investigación la efectuó con el contexto mixto, empleando el modo inductivo y deductivo, para la población se utilizó a expertos en la materia, se utilizó de 3 expertos en la muestra, empleó el análisis documental y entrevistas para la obtención de información, Obteniendo en el veredicto, que hay un problema con la carencia de efectivo

en la organización, la deuda con proveedores se ha incrementado en los últimos 3 años, su índice de endeudamiento es muy alto que supera el patrimonio en 14 veces y por último se detectó en el estado de situación financiera de la compañía, que tiene montos en los créditos de clientes muy altos. Se concluyó que para lograr tener liquidez dentro del ejercicio económico y que la organización pueda cumplir sus obligaciones se tiene que plantar metas y objetivos por áreas que ayuden a perfeccionar el manejo y buen uso de los recursos y de los pasivos, preparar proyecciones para ayudar a llevar buen manejo en sus entradas de dinero y gastos, capacitaciones a las personas de áreas fundamentales como la de créditos y cobranzas, finanzas y contabilidad.

Córdova (2019) realizó la tesis sobre planteamiento financiero de incrementación de equivalente de efectivo en una compañía manufacturera Lima 2018, teniendo el propósito de diseñar ofertas para incrementar la liquidez en una compañía manufacturera. El estudio lo efectuó con el contexto mixto, utilizando un modo inductivo y deductivo. Para su población empleó los estados financieros para ser analizados, no hubo muestras. Se utilizó como técnicas la entrevista y la revisión documental y de herramienta una guía de entrevista y de inspección documental en la obtención de informes, El veredicto muestra que la compañía se encuentra con dificultades de liquidez y es por ello que no puede pagar sus deudas corrientes que tiene, los índices financieros arrojan resultados negativos ya que sus deudas pasan a sus activos en el año, por otro lado se detectó que la morosidad en sus cuentas pendientes de cobranza impactan directamente en el efectivo de la organización porque no hay una política de cobranzas establecida. Para concluir la compañía industrial sufre un elevado índice en la falta de liquidez y esto repercute al momento de tener que pagar sus obligaciones con proveedores, la muy poca rotación de inventarios muestra que las ventas no son tan buenas, y que la empresa se vea obligada a optar por un financiamiento bancario

y por último el factor más influyente es que no hay una política de créditos y cobranzas establecido.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

El presente trabajo se sustenta mediante la teoría de la administración financiera, siendo importante porque se puede aplicar en la empresa mediante las razones financieras, evaluando de esta manera como se encuentra de situación económica según sus activos, pasivos y patrimonio y a través del resultado ayudar para que los socios decidan acerca de invertir o pedir un financiamiento, a su vez da un diagnóstico sobre la liquidez de la organización si esta cumple con las expectativas esperadas y cancelar las deudas con terceros en un periodo determinado. La teoría permite a las personas a comprender sobre las decisiones y analizar su influencia para crear valor en el campo empresarial, Las 3 áreas fundamentales para decidir son: las inversiones, apalancamiento y decisiones sobre su gestión de recursos (Van Horne & Wachowicz, 2010).

El mundo actual de los negocios es un campo muy amplio y competitivo, es por ello en la mayoría de sociedades son más ingeniosas, productivas e innovadores, de esta manera pueden subsistir en el mercado, adecuándose a los cambios necesarios para poder competir en el mercado y hacer el uso adecuado del dinero, para poder llegar a conseguir todo esto se debe tener una buena administración, debido a que las organizaciones tienen un único fin lucrativo que es el de (obtener ganancias financieras), de esta manera se vuelven más fundamentales, siendo su propósito generar utilidad con el dinero de sus inversionistas (Robles, 2012).

El objeto principal del diagnóstico económico-financiero es analizar los estados financieros de la organización. Utilizando técnicas, métodos o procedimientos para obtener resultados sobre los sucesos pasados y presentes de la empresa. Los análisis financieros que se pueden aplicar es el análisis vertical y horizontal según la información de datos de los estados financieros ya que el análisis horizontal requiere información de 2 o más periodos anteriores para poder determinar las variaciones que hubo de un periodo a otro (Cibrán, Prado, Crespo, & Huarte, 2013).

El presente trabajo se sustenta mediante la teoría de la contabilidad y el control de Sunder, permitirá en las organizaciones que los trabajadores puedan, en la parte contable: recopilar, registrar y analizar tanto las entradas como las salidas de dinero y en lo que es el control ayudará a dar un seguimiento y supervisar los activos pertenecientes a la sociedad de manera ordenada, estos deberán estar identificados y codificados. Sunder identificó que la contabilidad y el control en una organización requieren de un diseño o modelos como guías para que los individuos puedan cooperar y aportar a la organización para contribuir con los objetivos propuestos (Sunder, 2005).

Para lograr una buena gestión administrativa en una sociedad es importante que exista un software computarizado idóneo, para cumplir con las expectativas que requiere la empresa, brindando información actualizada, confiable y confidencial, contribuyendo a las decisiones en el momento más conveniente y así alcanzar los propósitos que pretende la organización. En el software está considerado el programa contable. Su propósito es recibir y anotar datos que permitan brindar información real y concisa (Vásquez & Bongianino, 2008).

Manejar los recursos siempre es una deficiencia en los seres humanos, todas las personas deben de saber con qué bienes cuentan, en qué momento les pertenecen y los

pueden recibir, así como también asumir nuestros compromisos, las acreencias a saldar. Se puede decir que la contabilidad es como una herramienta de organización y control del patrimonio, que ha estado presente en el día a día de la vida de la humanidad desde sus principios. En las civilizaciones más antiguas, el hombre ya tenía la necesidad de registrar y controlar sus elementos ligados a la cosecha, ganadería, agricultura etc. Y las sociedades primitivas utilizaron estrategias que iban desde la escritura rupestre, el trueque e incluso el uso de pergaminos y otros dispositivos para registrar cambios, a favor o en contra de sus activos (Vinicius, 2018).

Finalmente, la teoría económica de Folke, en la parte económica en una organización es importante porque ayuda a contribuir a que la empresa haga de manera eficiente el uso de sus recursos que posee, como sus activos, pasivos y patrimonio y sacarles el máximo provecho. Ayudando a la empresa a realizar proyecciones a través de flujos de efectivo, mostrando así los posibles ingresos y egresos y sirve como una guía para ir ajustando y comparando las proyecciones con lo real mes a mes y ver en que se está fallando y así lograr los propósitos que pretende la compañía. Según Folke la economía más exacta es la que analiza las asignaciones de pocos bienes. (Folke, 1997).

La teoría economía busca herramientas para la realización del pronóstico económico para las entidades. Todo esto involucra que los recursos económicos estén a la mano con el propósito de brindar servicios de manera de productos. Las organizaciones se tienen que ver como negocio para la unificación de factores que producen y así alcanzar establecer mercancías o productos. Esta teoría se basa en encontrar eficacia en la retribución de bienes dinerarios en todos los aspectos (García, 1994).

Esta teoría de Krugman sobre crecimiento, geografía y teoría económica el creador, narra cómo la teoría del crecimiento desaprovechó su gran impacto y se fue perdiendo del

discurso económico al quedar patente porque algunas de sus primordiales constataciones no fueron transparentes. El autor explica porque se deben implementar moldes económicos actualizados, aunque tenga que descartar a veces los buenos pensamientos de los economistas (Krugman, 1997).

2.2.2 Marco conceptual

La planeación financiera es un instrumento fundamental en las organizaciones, siendo el pilar para que estas salgan a delante y puedan subsistir en el mercado, así como también es una guía a seguir para el futuro donde se plantean objetivos que son posibles de alcanzar, también está se encarga de comprobar que planes son viables y se pueden lograr, una buena planificación financiera toma en cuenta todas las deficiencias por áreas dentro de la entidad con el fin de evitar y anticiparse a cualquier problema que se pueda presentar en adelante (Puente, Viñán, & Aguilar , 2017).

La planeación financiera es fundamental dentro de una organización porque establecerá de qué manera se van a poder conseguir los objetivos que se plantean a futuro, permitirá detectar o anteponerse a las situaciones futuras en las cuales puede tener dificultades la empresa, se considera como un método muy útil que favorecerá a la compañía para hacer sus estimaciones en la parte económica y financiera, también son procesos en los cuales involucran a todos los colaboradores en la empresa para que se pueda alcanzar los propósitos con el fin de obtener más rentabilidad e incrementar la disponibilidad de efectivo, optimar los gastos, así como hacer uso de la mejor opción para el apalancamiento financiero y proyectar los ingresos basándose en las estadísticas (Morales & Morales, 2014).

La planeación financiera contribuyó en mi proyecto de tesis para solucionar a la problemática de la escasez de liquidez que se encontró, a través de estrategias elaboradas y

basadas en objetivos, con la planeación financiera mejorará el control en las gestiones que realiza la empresa, se escogió esta solución de acuerdo a los problemas que se detectaron como es las cuentas por cobrar que en los últimos 3 años se demoraron en más de 40 días para convertirse en dinero, los gastos de personal en planilla en exceso, falta de una herramienta para el financiamiento y préstamos que sobrepasan al patrimonio en más de 3 veces, realizando estas propuesta planteada la organización podrá tener liquidez a futuro, tener un mejor control en sus gastos y cancelar sus compromisos sin dificultades y mantenerse compitiendo en el mercado.

El riesgo de liquidez hace referencia a las contingencias en que las organizaciones cometen, esto a veces conlleva a pérdidas por excesos de descuentos en sus ventas de productos o servicios, su finalidad es obtener el efectivo de forma rápida para poder quedar bien con sus deudores. El grado en la medición y en la gestión que se genera en cuanto a la liquidez es fundamental para poder anticipar posibles crisis a causa del mal manejo de sus recursos y compromisos, como consecuencia no puede cancelar sus deudas contractuales de la empresa (Sánchez & Millán, 2012).

La liquidez también hace referencia a la capacidad de comercializar de manera rápida cualquier cantidad de un activo al valor de mercado, sin afectar los precios. Para esto se debe tener una adecuada estructura y personas especializadas para el manejo de recursos y que puedan sacarles el máximo provecho. También es la virtud por lo cual las empresas pueden mantener sus pagos que mantienen con terceros dentro del año, o sus bienes pueden cubrir las obligaciones, el nivel del activo líquido tiene que tratar de estar el menor tiempo posible, para que pueda convertirse en efectivo (González, 2010; Robles, 2012; Andrade, 2012).

La liquidez muestra si la empresa está en condiciones de hacerse cargo de los compromisos que tiene, por ello muchas organizaciones evalúan este indicador, es

importantes para la toma de decisiones, porque les permita disminuir el riesgo que podrían correr a futuro, evitando y poniendo en práctica medidas para no caer en escasez de efectivo con la finalidad que la empresa pueda cubrir sus obligaciones (Baños, Pérez y Vásquez (citado en revista valor contable, 2016).

Los créditos comerciales generan un derecho de cobro provenientes de los despachos de productos o servicios, en el rubro que maneja la empresa, incluyendo a las cuentas por cobranza dudosa e incobrable. También se puede decir que los créditos de clientes que otorga la organización son provenientes de los despachos de sus existencias y sus servicios propios de las operaciones de la empresa, esta cartera comercial tiene tres etapas fundamentales para el buen funcionamiento en las organizaciones y son sus políticas, gestiones y control, si estos tres factores se manejan de manera oportuna y eficiente, la entidad va poder lograr cumplir con sus compromisos de pago. Los créditos comerciales con clientes son aquellos créditos pendientes de cobro que nacen de las actividades principales propias de la organización por ventas de mercaderías, productos u otros, incluyendo los intereses, a veces estos se generan cuando realizan la operación de canje de factura por letras (Sánchez, 2006; Ortiz, 2011; Muñoz, 2008).

Las empresas proyectan sus planes a largo plazo, dentro de estos planes a veces realizan el plan de la financiación con el objetivo que la empresa obtenga recursos financieros para utilizar a futuro. Las fuentes de financiamiento que utilizan las empresas están conformadas por fuentes de financiamiento propias y ajenas, el financiamiento propio está conformado por los fondos propios, aportaciones de capital, reservas acumuladas provenientes de los beneficios de la empresa y las utilidades acumuladas, y la segunda fuente está conformado por préstamos de entidades financieras en la mayoría a largo plazo, deudas con proveedores, préstamos con terceros sea persona natural o jurídica. A veces una empresa

necesita de apalancamiento financiero para realizar sus inversiones. Esta fuente de financiamiento puede ser externas o internas, cada fuente maneja una serie de requisitos que la empresa necesita y debe saber para escoger la más apropiada y conveniente para los intereses de la organización, si optaría por una fuente externa, como una entidad financiera, tiene que evaluar el coste de los intereses, seguros, plazos, garantías y que parte lo pondrá en el corto plazo y que parte en el largo plazo (Morales & Morales, 2014; Muñoz, 2008; Soriano, 2010).

Las razones financieras tienen como finalidad analizar los estados contables mediante la interpretación horizontal, analiza partidas de las cuentas contables de un periodo a otro para ver cuál ha sido su variación porcentual, utilizando información de 2 o más períodos, a través del análisis vertical analiza las partidas de los estados financieros antes mencionados cuánto en porcentaje representa cada partida, también a través de las razones financieras, estudia los 4 indicadores que son de suma importancia para las organizaciones: Liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad. El objetivo de las razones financieras es analizar y mostrar las cifras que se muestran en los estados financieros ya sea de 2 o más períodos para su comparación histórica o de un solo periodo, brindando información importante y descubriendo hechos o sucesos que podrían perjudicar a la empresa, minimiza los riesgos posibles a futuro que podrían perjudicar a la organización y que sin la aplicación de estos análisis hubiesen quedado en el olvido, y mediante su interpretación y sus resultados se evalúan decisiones sobre los proyectos de inversión o de financiamiento de la empresa. También ayuda a seguir poniendo en prácticas las cosas positivas que hay en la organización. Son herramientas que se utilizan para indicar en qué situación se encuentra la empresa. Estos se aplican mediante la información contable, son importantes porque mediante ellos, aplicamos un estudio de la situación presente de la sociedad según los resultados, ayudarán

para acertar en las decisiones (Robles, 2012; García & Paredes, 2014; Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento, & Mite, 2017).

Se ha podido detectar como categoría emergente a la planeación financiera dentro de una organización es fundamental tener en cuenta la planeación financiera para que facilite a la organización a administrar sus recursos o bienes que posee para poder lograr sus objetivos propuestos, a través de una proyección de ingresos y gastos que permita y muestre cómo hacer uso de sus activos líquidos de manera eficaz y eficiente, en un período de tiempo establecido y lograr los propósitos propuestos en la organización.

En plan financiero es un procedimiento relevante en las organizaciones, porque es el pilar básico para que salgan adelante, siendo una manera de constatar que metas y planes se pueden alcanzar de una empresa, su finalidad es la fijación de objetivos primordiales para aumentar las ganancias y que la supervivencia en el mercado económico donde compita cada entidad (Puente, Viñán, & Aguilar, 2017).

Los préstamos son operaciones donde se realizan desembolsos de dinero a favor del prestamista, en caso de que el préstamo se le solicite a una entidad financiera, está solicitará una serie de requisitos para una hacer una previa evaluación y comprobar que sus bienes poseedores de la compañía solicitante respalden esta operación y que puedan cubrir las acreencias que tiene menores a un año y a más de un ejercicio, como también de una garantía para avalar dicha operación para cubrirse, en caso suceda un incumplimiento de pago, una vez aprobada la solicitud del préstamo, se programará un cronograma de pagos donde incluye seguros e intereses variables o fijos, dependiendo de los acuerdos entre las partes, en caso de préstamos de personas naturales la mayoría se realizan mediante una notaría (Soriano, 2010).

Se entiende por índice de liquidez a los bienes y derechos del activo que pueden convertirse en el menor tiempo posible en dinero en efectivo, su objetivo es medir las posibilidades con las que cuenta la entidad para cancelar sus pendientes programadas dentro del año, donde los activos corrientes juegan un papel muy importante frente a los pasivos corrientes, lo ideal es que en el caso de que se congelen las ventas, la empresa cuente con efectivo suficiente para que el activo circulante pueda cubrir sin dificultades al pasivo circulante (Rueda & Rueda, 2010).

Es un indicador el cual mide la capacidad de endeudamiento de las empresas, proporciona el respaldo disponible con el que se apoya la entidad, y así pueda asumir deudas menores y a más de un año. También mide el monto en porcentaje del patrimonio que está comprometido con las obligaciones que tiene la organización, dando una información importe de la posición presente de la entidad (Rueda & Rueda, 2010).

El índice de rentabilidad permite evaluar qué tan eficiente ha sido la gestión de la empresa a través de sus resultados, cuál ha sido el rendimiento de la sociedad para obtener beneficios relacionando la utilidad neta con el patrimonio, también las partidas del capital de la sociedad, participación en el patrimonio del trabajo y los despachos, como así también se relaciona la utilidad sin calcular el pago de impuestos con los despachos y la utilidad sin incluir los gastos operativos (Rueda & Rueda, 2010).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Este modo inductivo-deductivo usa la regla del razonamiento, explicó el estudio de los sucesos y fenómenos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de leyes o teorías generales que con el paso a paso se enfocan a casos particulares) e inductivo en sentido contrario, utiliza una forma de razonar iniciando de observaciones de hechos particulares y terminar en una opinión general (Bernal , 2010).

Este modo hipotético deductivo consiste en un procedimiento o camino que sigue el investigador, comienza con antecedentes para la formación de supuestos con el fin de rebatir estos supuestos, este modo encamina a juntar el pensamiento razonable, deduciendo de ellas conclusiones a través de la observación y la verificación para la constatación de sucesos (Bernal , 2010).

El tipo de modo analítico es realizado mediante el razonamiento, que consiste en separar la materia de investigación o planteamiento del problema, dividiendo sus piezas básicas para examinarlas de manera separada (Bernal , 2010).

3.2 Enfoque

Es la combinación del contexto cuantitativo y cualitativo que se emplean en un mismo estudio mediante la recolección de datos para su análisis a profundidad, este método utiliza las bondades más favorables de ambos enfoques, y minimiza sus deficiencias, su finalidad es proponer posibles soluciones al planteamiento del problema (Carhuancho, Nolasco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

Se empleó el enfoque mixto porque a través de la combinación de sus dos elementos tanto cualitativo y cuantitativo, se pudo recolectar información que permita conocer porque en la entidad se carece de disponibilidad de efectivo.

3.3 Tipo de investigación

La investigación proyectiva implica creatividad, innovaciones, para aplicarlos después de haber estudiado la problemática, buscando soluciones a las necesidades o a las posibles interrogantes, para ello se elaborará modelos o programas, que le permitan ser aplicados luego de haber investigado, para dar respuestas a sucesos futuros que ayuden a lograr los objetivos propuestos (Hurtado, 2000).

Para el presente estudio empleamos la indagación proyectiva para innovar diseños que van a ser utilizados al proyecto y así de esta manera poder proponer posibles soluciones ante la aparición de un problema.

3.4 Diseño de la investigación

En el modelo no experimental el investigador lleva a cabo el estudio en base a antecedentes sin manipular ni influir en las variables, para hacer impacto en otras variables, al contrario, observa los sucesos o fenómenos en su entorno natural para analizarlos y estudiarlos basándose en situaciones ya existentes, porque ya ocurrieron (Hernández & Mendoza, 2018).

Se utilizó este diseño para recolectar información de su posición presente de la sociedad, y por medio de las estadísticas basados en sucesos de años anteriores y la información actual, poder analizarla y verificar cuales son las variaciones que se han ido dando.

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Representa la totalidad que se va utilizar para un trabajo de investigación, para el objeto de estudio es importante tener en claro, describir e identificar las características de la población para poder delimitarlo con base a la problemática y escoger los muestreos que se va a utilizar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para este trabajo de investigación la población estuvo integrada por los colaboradores pertenecientes a la empresa de turismo, a quien se le entrevistará para obtener información de interés y poder aplicarlo en el trabajo, y para la muestra para la obtención de información se utilizará documentos brindados por la entidad del año 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.

En la unidad de análisis se recopila información mediante los datos adquiridos para luego ser interpretados. El propósito del análisis es llegar a una conclusión en base al planteamiento del problema y dar una respuesta (Hurtado, 2000).

Las unidades informantes del presente estudio de investigación estuvieron conformadas por 3 personas que trabajan en el lugar donde se detectó la problemática, estas personas ocupan el puesto de gerente general, jefa de créditos y cobranzas y el contador de la empresa.

3.6 Categorías y subcategorías

El riesgo de liquidez hace énfasis a los errores que las entidades incurren, muchas veces terminan en pérdida por excederse en los descuentos al momento de ofertar sus productos, con el fin de recibir dinero inmediato para no perder la credibilidad con sus deudores, la liquidez también se enfoca a la rotación de ventas de sus activos a valor razonable, sin afectar los precios, para ello tiene que tener personal capacitado y con habilidades para hacer buen

manejo de los recursos y aprovechar los beneficios que generará a la empresa (Sánchez & Millán, 2012).

Tabla 1

Matriz de Categorización de la Liquidez

Categoría	Subcategoría	Indicadores
C.1 Problema de Liquidez	C.1.1 Cuentas por cobrar	C.1.1.1. Evaluación de clientes
		C.1.1.2. Seguimiento a la cartera de clientes
	C.1.2 Financiamiento	C.1.2.1. Préstamos
		C.1.2.2. Costo financiero
	C.1.3 Razones financieras	C.1.3.1. Índices de liquidez
		C.1.3.2. Índices de Solvencia
		C.1.3.3. Índices de Gestión
		C.1.3.4. Índices de Rentabilidad

La planeación financiera tiene como propósito interpretar y anticiparse a lo que puede pasar en la compañía en el tiempo mayor a 12 meses, comúnmente se realizan proyecciones donde se detallan las posibles inversiones, los financiamientos que más les favorece para llevar a cabo sus proyectos, los egresos programados que tiene y los beneficios que se podría recibir para que la entidad crezca y con el tiempo se autofinancien (*Soriano, 2010*).

Tabla 2

Matriz de Categorización de la categoría solución

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Planeación financiera	Proponer el incremento de la liquidez en 10%	Ratios de liquidez	Estados financieros y propuesta de factoring.
	Ejecutar las políticas de créditos y cobranzas	Ratios de Gestión	Políticas de créditos y cobranzas y Presupuesto de caja para el año 2022.
	Disminuir los gastos en la planilla	Ratios de Rentabilidad	Estadísticas de gastos y flujo de caja proyectado.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La entrevista es una técnica que se realiza mediante el diálogo, por la cual se obtiene información de suma importancia e interés para el investigador, con esta técnica se obtiene la recolección de datos de manera directa de las personas escogidas para brindar información Cólás y Hernández (citado en Bernal, 2010).

Para el trabajo de investigación se utilizará esta técnica porque va ayudar a extraer información importante del personal de la organización, para poder tener una mejor base para el sustento de nuestro planteamiento del problema.

La técnica del análisis documental es un procedimiento donde se recopila el tipo de información que se va requerir de acuerdo al estudio del investigador, mediante el análisis se aplica el razonamiento a los documentos, registros o archivos de informes que maneja la organización (Hurtado, 2010).

Esta técnica se aplicó a los estados financieros de la organización, a través de las razones financieras se llevó a cabo el análisis a la información, se detectó que su principal problema de la empresa es que sufre por la falta de liquidez.

3.7.2 Instrumento

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento

Datos	Entrevista	Análisis documental
Nombre del instrumento	Guía de entrevista	Ficha de registro documental
Objetivo	Obtener información relevante de los entrevistados que ayude a complementar y verificar la problemática del estudio.	Analizar los estados contables aplicando las razones financieras para saber la posición de la compañía.
Autores	Gerente general, Contador y jefa de cobranzas	Estado de situación financiera y estado de resultados.
Duración	35 minutos	3 días
Medición	Opiniones	Indicadores financieros
Aplicación	Individual	Individual
Descripción del instrumento	Está compuesto por el cargo, nombres y apellidos, código de entrevista, fecha, lugar de la entrevista y el cuerpo que está compuesto por la numeración, 7 preguntas y las respuestas.	Está compuesto por el título, período, objetivo, la descripción, área del documento, y en el cuerpo está el análisis mediante razones financieras.

3.7.3 Descripción

Para utilizar la guía de entrevista, primero se debe de preparar, esta tiene que contener los datos de la persona a quien se le va entrevistar, también debe contener una serie de preguntas de manera ordenada de acuerdo a la información que se requiere obtener (Hurtado, 2000).

Este instrumento se utilizó para la investigación ya que su ventaja es que se extraerá información de manera directa de las personas que laboran en el entorno donde se ha presentado la problemática del problema.

Por medio de este instrumento llamado registro documental permitió obtener información que ha sido conservada, organizada y controlada para que la persona que realiza el proyecto pueda tenerla disponible en cualquier momento que se requiera y así facilitarle el trabajo (Hurtado, 2000).

Con el instrumento del registro documental se extraerá información de sus documentos de contabilidad de los años 2016-2020 pertenecientes a la entidad de servicios turísticos para poder ordenarla, guardarla y tenerla disponible para cualquier momento que se necesite.

3.7.4 Validación

En el juicio o validez de expertos hace referencia a las personas que tienen la experiencia suficiente para dar un veredicto y que dominan bien el tema que se está investigando, a tal punto que un mecanismo mida la variable más importante (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para validar este instrumento se utilizó a personas expertas en este tipo de investigación que tienen una amplia experiencia, trayectoria, reputación y que son capaces de dar un veredicto.

Tabla 4

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Carhuancho Mendoza, Irma Milagros	Dra. En administración	Aplicable
Nolasco Labajos, Fernando Alexis	Dr. En administración y Educación	Aplicable
Julca García, Paola Corina	Mtra. en contabilidad y finanzas	Aplicable

Tabla 5

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Julca García, Paola Corina	Mtra. en contabilidad y finanzas	Aplicable
Manrique Linares, Cynthia Polett	Mtr. en contabilidad y auditoría	Aplicable
Capristán Miranda, Julio Ricardo	Mtro. en Finanzas	Aplicable

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Se inició por validar la guía de entrevista por los jueces, luego se procedió hacer la prueba respectiva, asimismo se aplicará el análisis documental, para ello se efectuará con los indicadores financieros a los estados contables, luego procedió a la tabulación de información en el programa Excel para agilizar el proceso, después se trasladarán los datos al programa SPSS para los análisis estadísticos, posterior a ello se evaluará la guía de entrevista y finalmente se describe las respuestas en el programa de Word y se utilizará el Atlas ti para la creación de grupos y redes.

3.9 Aspectos éticos

APA: Respetar los derechos de auditor de los libros, artículos científicos, revistas científicas, tesis y otros documentos que han sido consultados y que mucho han contribuido en este trabajo que se está haciendo.

Muestra: Mantener la privacidad en las respuestas de las personas entrevistadas.

Data: Presentar los resultados de manera real sin ninguna variabilidad, sin cambiar los resultados.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

En la tabla 6 y figura 1 Respecto a la liquidez general se puede apreciar que por cada sol de deuda que tiene la compañía, está dispone para cubrir la deuda corriente en el año 2016 de S/2.85, en el año 2017 y 2018 de S/3.02, en el año 2019 de S/4.4 y en el año 2020 el resultado fue de S/4.39 Los resultados son buenos pero se debe a que muchas veces los clientes del exterior depositan el 50% por adelantado, en el año 2019 y 2020 tuvo más liquidez es porque recibió préstamos por parte del Banco Interbank y del programa Reactiva Perú.

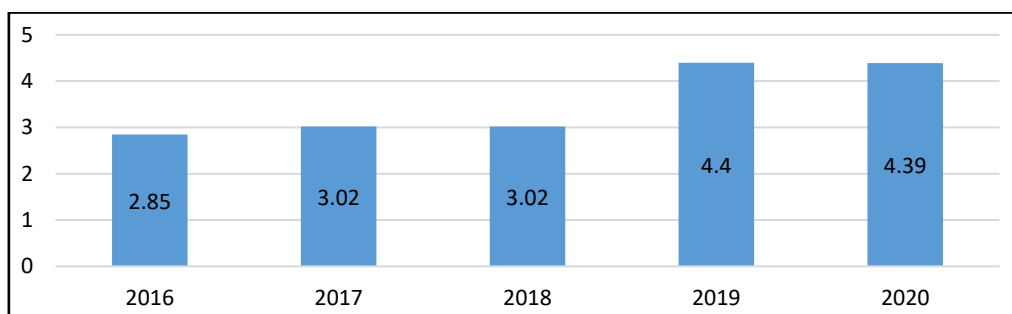
Tabla 6

Análisis del ratio de Liquidez General del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula		2016	2017	2018	2019	2020
Liquidez General	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	=	<u>142,494</u> 50,063	<u>106,873</u> 35,376	<u>89,803</u> 29,737	<u>97,684</u> 22,192	<u>125,536</u> 28,606
	Resultados estadísticos	=	2.85	3.02	3.02	4.4	4.39

Figura 1

Liquidez general del año 2016 al año 2020



En la tabla 7 y figura 2 se puede apreciar respecto a la liquidez absoluta del año 2016 la compañía obtuvo S/0.94 esto quiere decir que tiene dificultades para asumir sus deudas corrientes, en el año 2017 obtuvo el S/0.88 , se puede visualizar que tampoco puede cancelar sus pasivos menores a 1 año, en el año 2018 obtuvo el S/1.11, en el 2019 el S/1.44, se puede decir que en estos últimos años si puede cubrir sus compromisos menores a 1 año, para el año 2020 aumentó sus activos más líquidos en S/2.17 frente a cada sol que adeuda la compañía menor a 12 meses, se debe a que recibió préstamos del banco Interbank y del programa reactiva Perú.

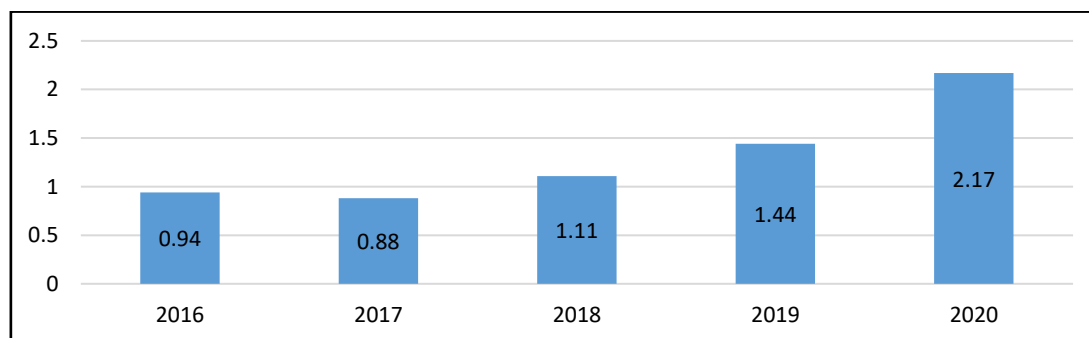
Tabla 7

Análisis del ratio de Liquidez Absoluta del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Liquidez absoluta	$\frac{\text{Efectivo e equiv. Efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{47,176}{50,063}$	$\frac{31,245}{35,376}$	$\frac{33,125}{29,737}$	$\frac{31,945}{22,192}$	$\frac{62,142}{28,606}$
	Resultados estadísticos	= 0.94	0.88	1.11	1.44	2.17

Figura 2

Liquidez absoluta del año 2016 al año 2020



En la tabla 8 y figura 3 se puede apreciar respecto al apalancamiento financiero, este ratio permite saber el grado de endeudamiento de la compañía con terceros, en el año 2016 la empresa obtuvo el 39.35%, en el 2017 el 32.29%, en el 2018 el 18.67%, en el 2019 el 13.73% y en el 2020 el 78.61%, este último año el activo comprometido con la deuda representa un % relevante, se debe a que la compañía recibió préstamos del B. Interbank y de reactiva Perú, no es recomendable que la organización realice sus operaciones con fondos ajenos, porque compromete a sus activos.

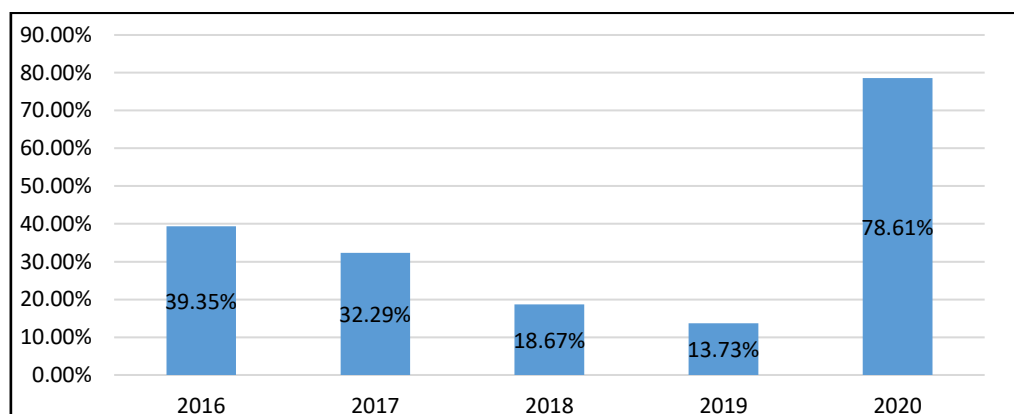
Tabla 8

Análisis del ratio de Endeudamiento Financiero del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Endeudamiento Financiero	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$\frac{59,530}{151,270}$	$\frac{42,302}{131,010}$	$\frac{29,737}{159,273}$	$\frac{22,192}{161,656}$	$\frac{134,234}{170,756}$
	Resultados estadísticos	= 39.35%	= 32.29%	= 18.67%	= 13.73%	= 78.61%

Figura 3

Endeudamiento financiero del año 2016 al año 2020



En la tabla 9 y figura 4 se puede visualizar que este ratio permite saber el grado de endeudamiento del patrimonio de la organización menor a 12 meses con terceros, en el año 2016 arrojó el 54.57%, en el año 2017 el 39.88%, en el año 2018 el 22.96%, en el año 2019 el 15.91% y en el año 2020 el 78.33%, esto quiere decir que estos porcentajes representan el total del patrimonio que está comprometido con la deuda menor a 12 meses, estos porcentajes son aceptados hasta el año 2019, sin embargo para el año 2020 el índice de endeudamiento es preocupante, por tiene comprometido en 78.33% su patrimonio con las deudas corrientes.

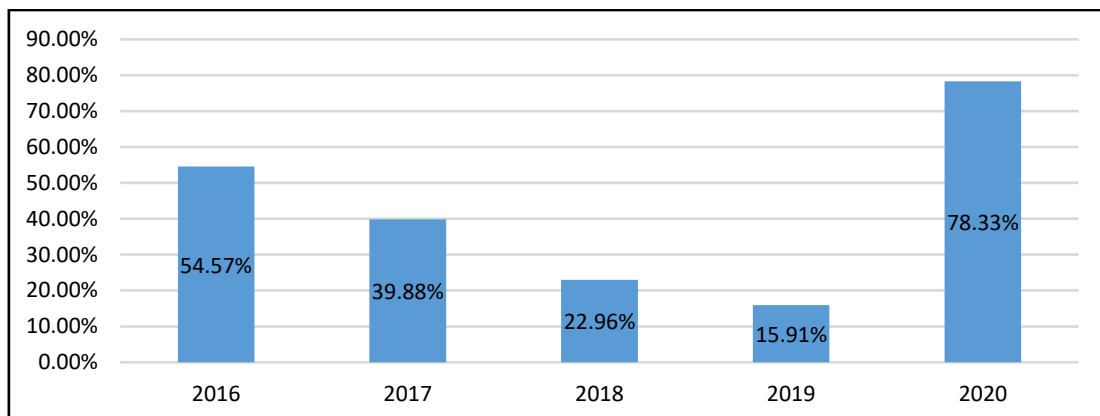
Tabla 9

Análisis del ratio de Endeudamiento de corto plazo del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Endeudamiento a corto plazo	Total pasivo corriente	= 50,063	35,376	29,737	22,192	28,606
	Total Patrimonio	91,740	88,708	129,536	139,464	36,522
	Resultados Estadísticos	= 54.57%	39.88%	22.96%	15.91%	78.33%

Figura 4

Endeudamiento de corto plazo del año 2016 al año 2020



En la tabla 10 y figura 5 se puede observar el grado de endeudamiento del patrimonio de la organización mayores a 12 meses con terceros, en el año 2016 arrojó el 10.32%, en el 2017 el 7.81%, en los años 2018 y 2019 el 0% y en el 2020 el 289.22%, se observa que en el año 2020 el endeudamiento mayor a 1 año arrojó una cifra preocupante de 289.22%, se puede interpretar que el patrimonio de la empresa no puede cubrir los compromisos con las entidades financieras, esto es debido al bajo nivel de ventas, por el rubro de servicios turísticos que está siendo afectado de forma directa a nivel mundial, la compañía deberá planear estrategias de inmediato para poder ir saliendo de sus deudas sin afectar sus activos y patrimonio.

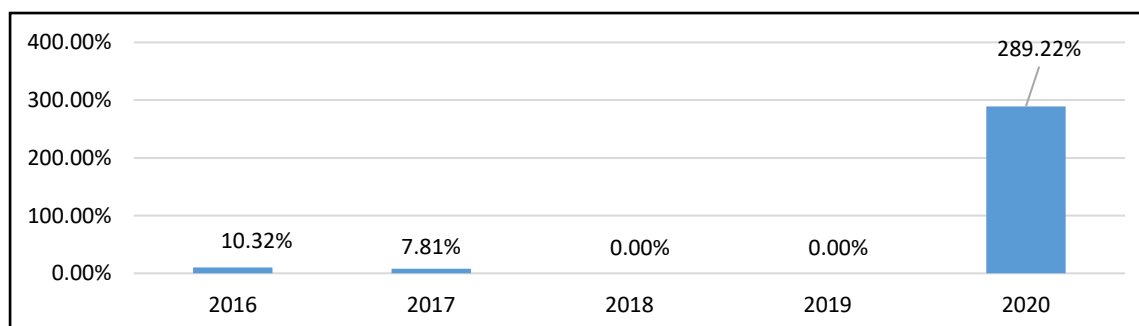
Tabla 10

Análisis del ratio de Endeudamiento a largo plazo del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Endeudamiento a largo plazo	$\frac{\text{Total pasivo no corriente}}{\text{Total patrimonio}}$	$= \frac{9,467}{91,740}$	$\frac{6,926}{88,708}$	$\frac{0}{129,536}$	$\frac{0}{139,464}$	$\frac{105,628}{36,522}$
	Resultados estadísticos	10.32%	7.81%	0.00%	0.00%	289.22%

Figura 5

Endeudamiento de largo plazo del año 2016 al año 2020



En la tabla 11 y figura 6 se puede observar que este ratio de solvencia patrimonial permite determinar en qué proporción el patrimonio total se encuentra comprometido por las deudas, podemos apreciar que en el año 2016 el patrimonio total comprometido con las deudas es de 64.89%, en el año 2017 es de 47.69%, en el año 2018 es de 22.96%, en el año 2019 fue de 15.91% y en el año 2020 es de 367.54%, se puede visualizar que del año 2017 al 2019 el patrimonio comprometido con las deudas fue moderado, sin embargo para el año 2020 el endeudamiento sobrepasa al patrimonio es decir este está comprometido en su totalidad con las obligaciones de la organización, se debe a que en este año la empresa arrojó pérdida y obtuvo préstamos de entidades financieras.

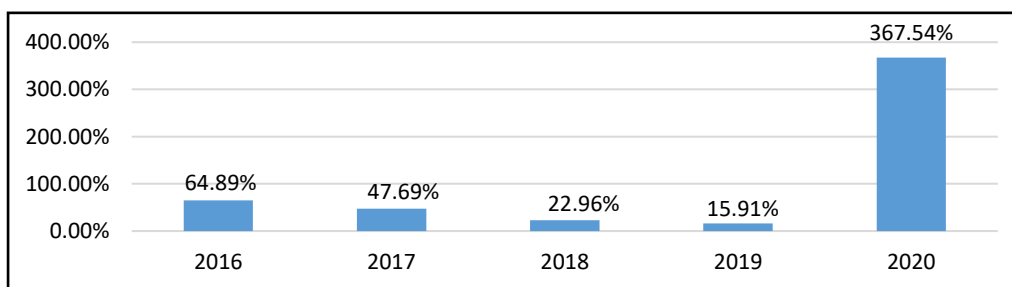
Tabla 11

Análisis del ratio de Solvencia patrimonial del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Solvencia patrimonial o endeudamiento total	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total patrimonio}}$	$\frac{59,530}{91,740}$	$\frac{42,302}{88,708}$	$\frac{29,737}{129,536}$	$\frac{22,192}{139,464}$	$\frac{134,234}{36,522}$
	Resultados estadísticos	64.89%	47.69%	22.96%	15.91%	367.54%

Figura 6

Solvencia patrimonial del año 2016 al año 2020



En la tabla 12 y figura 7 Respecto a la rotación de los créditos pendientes de cobro se puede visualizar que en el año 2016 ha tenido una rotación de 13 veces, en el 2017 ha rotado 11 veces, en el 2018 y 2019 ha mantenido su rotación en 9 veces, y en el 2020 su rotación bajó considerablemente a 4 veces, esto es debido a que las ventas bajaron hasta en un 87% respecto a las ventas del año 2019.

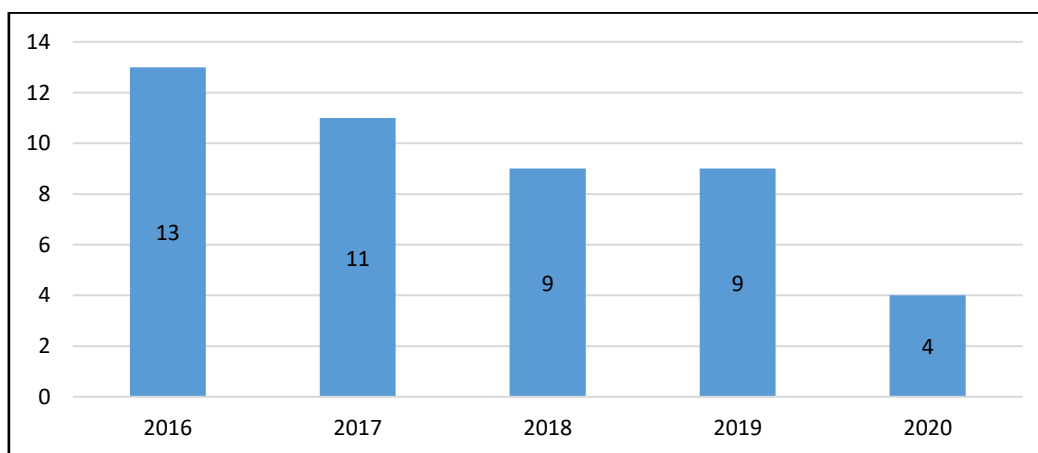
Tabla 12

Análisis del ratio de Rotación de cuentas por cobrar del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}} =$	$\frac{567,275}{45,340}$	$\frac{266,320}{23,769}$	$\frac{314,538}{36,408}$	$\frac{367,399}{42,194}$	$\frac{48,432}{12,347}$
	Resultados Estadísticos =	13 veces	11 veces	9 veces	9 veces	4 veces

Figura 7

Rotación de cuentas por cobrar del año 2016 al año 2020



En la tabla 13 y figura 8 se observa que los resultados aplicados a este ratio muestra que en promedio la empresa cobró en el año 2016 a los 29 días, en el año 2017 a los 32 días, en el año 2018 a los 42 días, en el año 2019 a los 41 días y en el año 2020 a los 92 días. Se puede apreciar que en los años 2018 y 2019 la compañía aumentó sus días en que se hace efectivo sus créditos pendientes de cobro, respecto a los años anteriores, en el año 2020 aumentó a 92 días su rotación es debido a la pandemia del covid19.

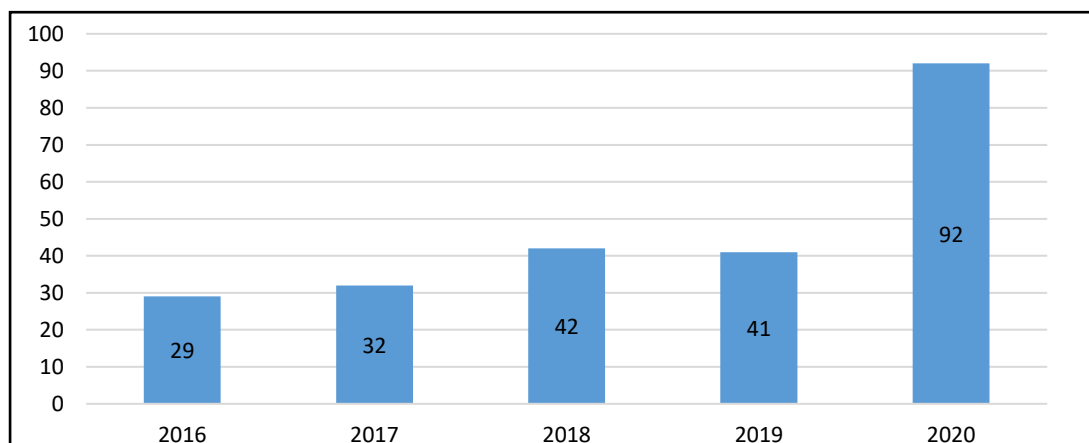
Tabla 13

Análisis del ratio de Plazo promedio de cobranza del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Plazo promedio de cobranza	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{16'322,400}{567,275}$	$\frac{8'556,840}{266,320}$	$\frac{13'106,880}{314,538}$	$\frac{15'189,840}{367,399}$	$\frac{4'444,920}{48,432}$
	Resultados estadísticos	= 29 días	= 32 días	= 42 días	= 41 días	= 92 días

Figura 8

Plazo promedio de cobranza del año 2016 al año 2020



En la tabla 14 y figura 9 se observa que la rotación de caja y bancos en el año 2016 fue de 30 días, del año 2017 de 42 días, en el año 2018 de 38 días, en el año 2019 de 31 días y en el año 2020 de 462 días, se puede decir que la sociedad tiene equivalente de efectivo para poder respaldar estos días de venta en cada año, el año 2020 es distinto, se debe a que recibió efectivo proveniente de préstamos bancarios y las ventas disminuyeron en un 87% en comparación al año anterior.

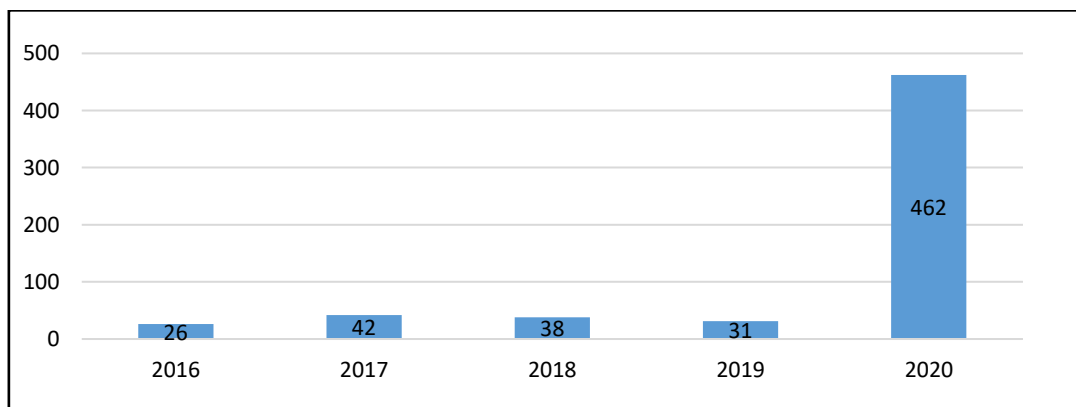
Tabla 14

Análisis del ratio de Rotación de caja y bancos del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
	Caja y					
	Bancos*3					
	60					
	=	16'983,360	11'248,200	11'925,000	11'500,200	22'371,120
	Ventas	567,275	266,320	314,538	367,399	48,432
Rotación de caja y bancos	Resultados estadísticos =	30 días	42 días	38 días	31 días	462 días

Figura 9

Rotación de caja y bancos del año 2016 al año 2020



En la tabla 15 y figura 10 La rentabilidad que ha obtenido la organización sobre los activos, en el año 2016 fue de 20.70%, en el año 2017 fue de 14.52%, en el año 2018 fue de 19.95%, en el año 2019 fue de 22.26% y en el año 2020 arrojó un resultado negativo en -38.27%, esto se debe a que al 31.12.2020 la empresa terminó en pérdida, por la disminución en el 87% de sus ventas en comparación al año anterior, la pandemia del covid19 afectó de manera directa al rubro de servicios turísticos.

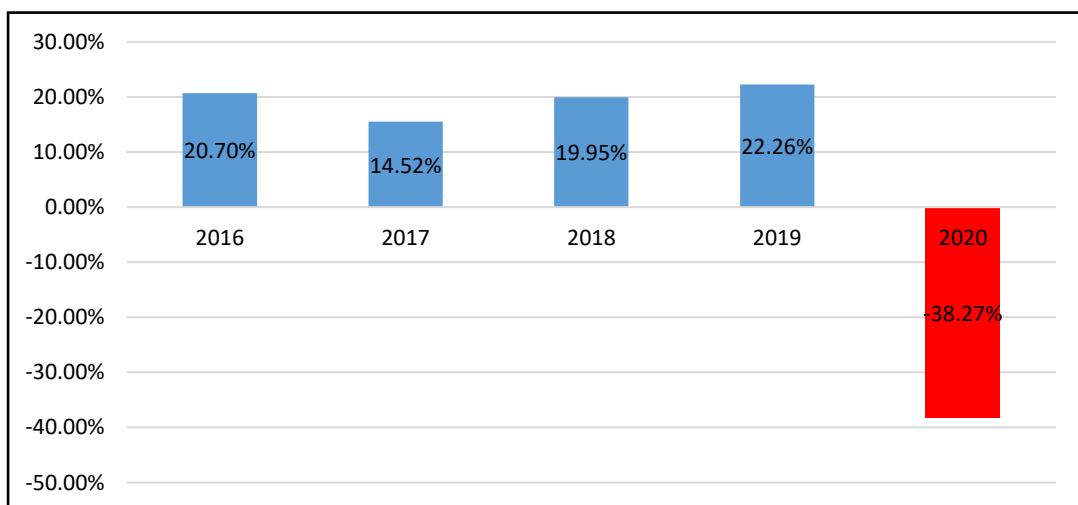
Tabla 15

Análisis del ratio de Rentabilidad del Activo ROA del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Rentabilidad del activo	$\frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Activo Total}}$	$\frac{3'131,784}{151,270}$	$\frac{1'901,970}{131,010}$	$\frac{3'177,200}{159,273}$	$\frac{3'598,100}{161,656}$	$\frac{6'534,700}{170,756}$
	Resultados estadísticos	= 20.70%	= 14.52%	= 19.95%	= 22.26%	= -38.27%

Figura 10

Rentabilidad del activo del año 2016 al año 2020



En la tabla 16 y figura 11 se observa que la rentabilidad del patrimonio obtenida por la organización en el año 2016 rinde un 34.14%, en el año 2017 un 21.44%, en el año 2018 un 24.53%, en el año 2019 un 25.80% y en el año 2020 sufre una disminución relevante del -178.93% es debido a que se vendió el 13% respecto al año anterior, la empresa salió en pérdida, sus ventas que tuvo en el año no cubrieron sus gastos administrativos y de ventas es por esta razón que disminuyó el patrimonio.

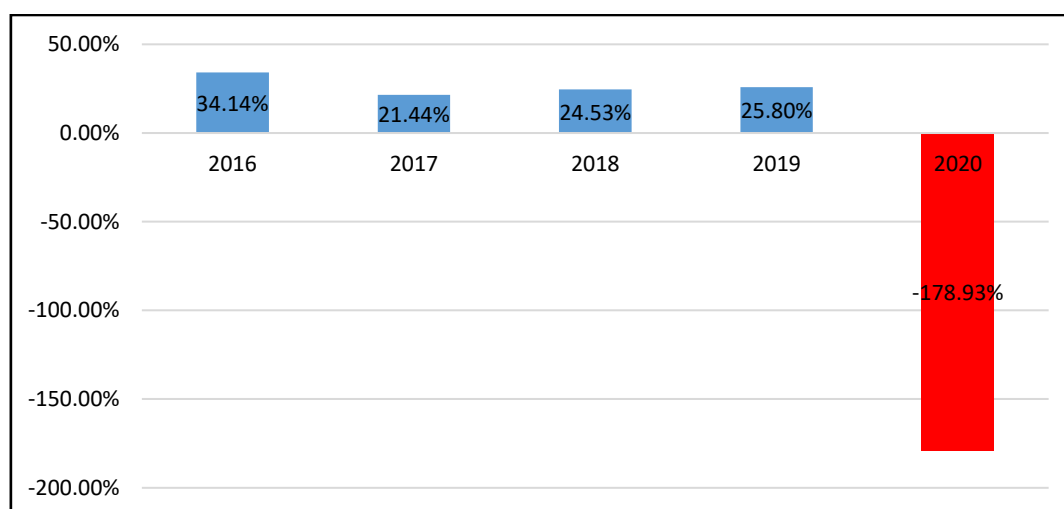
Tabla 16

Análisis de Rentabilidad del Patrimonio ROE del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Rentabilidad del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{31,318}{91,740}$	$\frac{19,020}{88,708}$	$\frac{31,772}{129,536}$	$\frac{35,981}{139,464}$	$\frac{-65,347}{36,522}$
	Resultados estadísticos	34.14%	21.44%	24.53%	25.80%	-178.93%

Figura 11

Rentabilidad del patrimonio del año 2016 al año 2020



En la tabla 17 y figura 12 se puede apreciar que la utilidad neta que le quedó a la sociedad en relación sobre las ventas en el año 2016 obtuvo el 5.52%, en el año 2017 el 7.14%, en el año 2018 el 10.10%, en el año 2019 el 9.79% y en el año 2020 salió en negativo o en pérdida en un -134.93% es debido a que no llegaba al punto de equilibrio, las ventas no cubrían sus gastos operativos, y pesar de ello mantuvo a su personal en planilla hasta el mes de junio del año 2020.

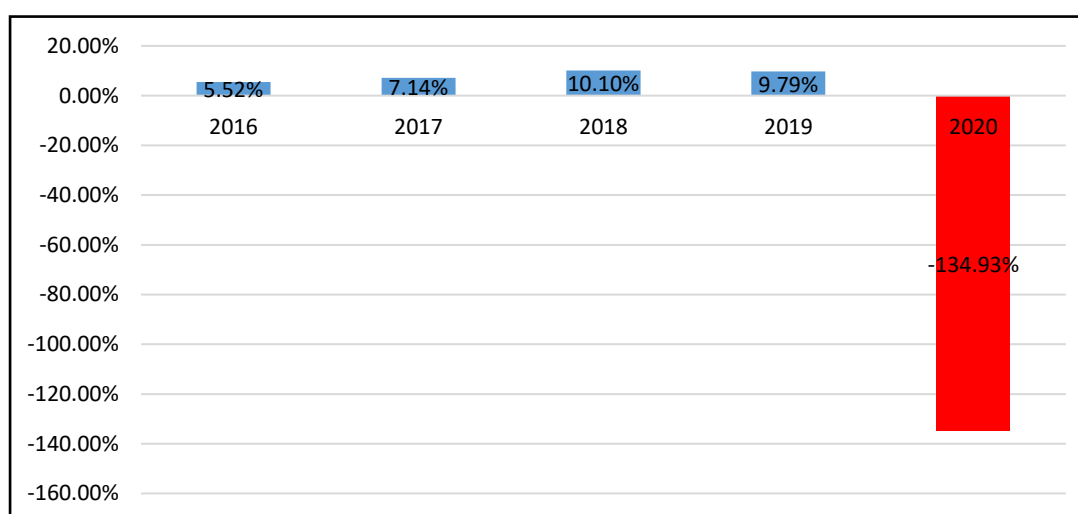
Tabla 17

Análisis del ratio del Margen Neto sobre Ventas del año 2016 al año 2020

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Margen Neto Sobre Ventas	Utilidad Neta*100 / Ventas :	$\frac{3'131,784}{567,275}$	$\frac{1'901,970}{266,320}$	$\frac{3'177,200}{314,538}$	$\frac{3'598,100}{367,399}$	$\frac{-6'534,700}{48,432}$
	Resultados estadísticos :	5.52%	7.14%	10.10%	9.79%	-134.93%

Figura 12

Margen neto sobre las ventas del año 2016 al año 2020



4.2 Descripción de resultados cualitativos

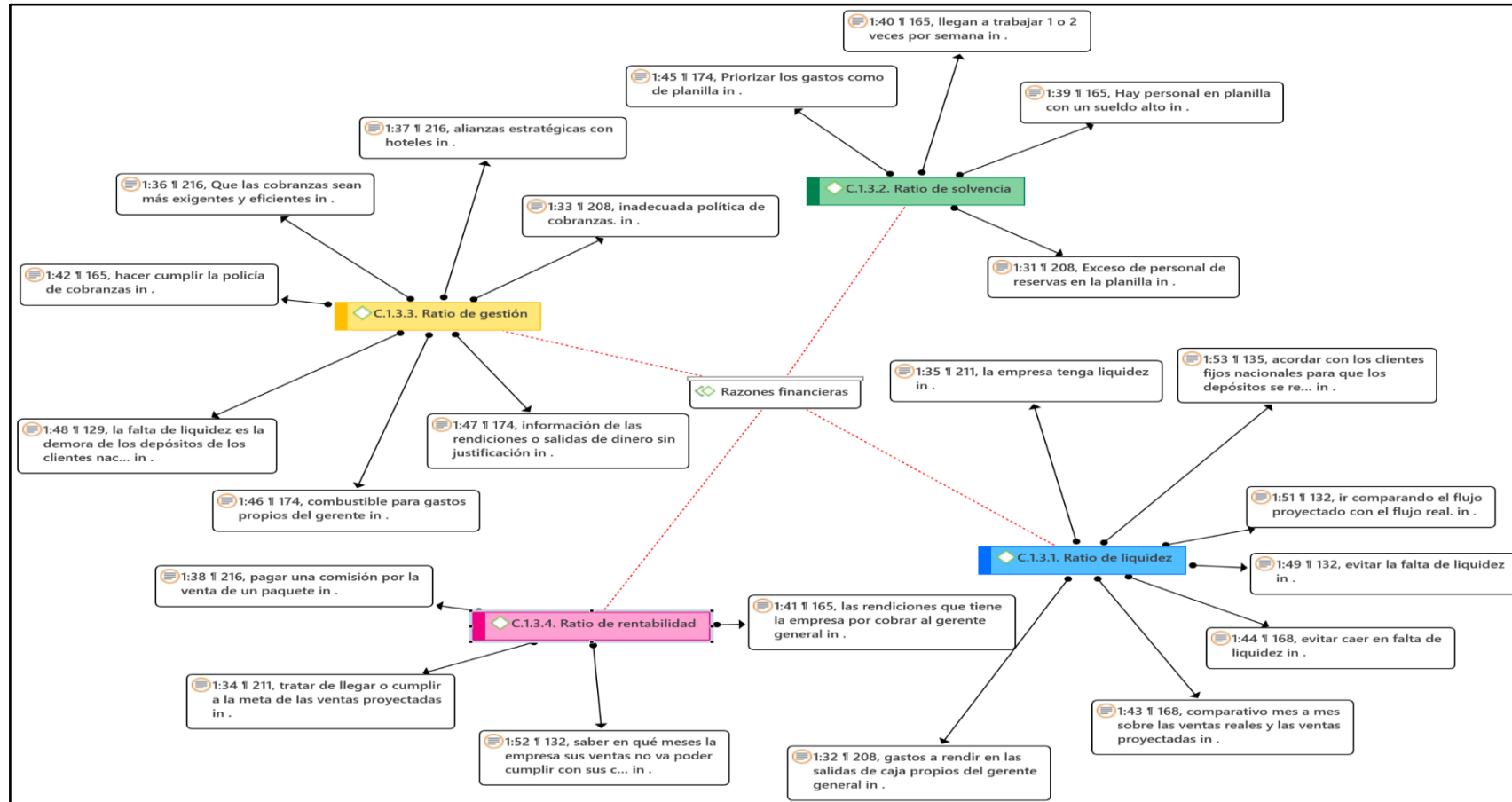
Según Rueda & Rueda (2010), los ratios financieros son indicadores de gran utilidad que se aplican a los estados financieros con la finalidad de evaluar la información económica y financiera actual en la que se encuentra la compañía. Asimismo, revelan cómo ha sido la gestión en las áreas de la compañía y como ha sido el manejo de sus recursos. Las razones financieras proporcionan información fundamental de gran interés para la gerencia, clientes e inversionistas que quieren comprar acciones e invertir en la compañía, los indicadores financieros se distribuyen en 4 índices de análisis siendo el índice de liquidez, índice de solvencia, índice de rentabilidad e índice de financiamiento.

Las personas que se les realizó las entrevistas fueron al contador, jefe de cobranzas y el gerente general las cuales indicaron que la organización carece de falta de efectivo, los resultados del análisis realizado muestran que uno de los factores principales de la falta de dinero es por qué no hay una buena política de créditos y cobranzas, los pocos clientes fijos nacionales con los que cuenta la organización demoran más de 30 días en cancelar sus facturas, esto afecta al momento de asumir sus compromisos de pago, otro punto importante que se detectó es que hay personal en planilla en exceso en el área de reservas con un sueldo alto y que laboran solo algunos días de la semana.

Por otra parte, se obtuvo información que hay cuentas por rendir registrados en los estados financieros por parte del gerente general, asimismo se obtuvo que la empresa solicita flujos de cajas con la finalidad de prevenir la falta de liquidez e ir comparando mes a mes sus ventas reales con sus ventas proyectadas y así prevenir su carencia de liquidez, en estos resultados obtenidos de los entrevistados se ha podido verificar que la organización cuenta con procedimientos para sus cobranzas pero que no los cumple, no ha tenido una buena gestión en el manejo y en el uso de sus recursos.

Figura 13

Subcategoría razones financieras



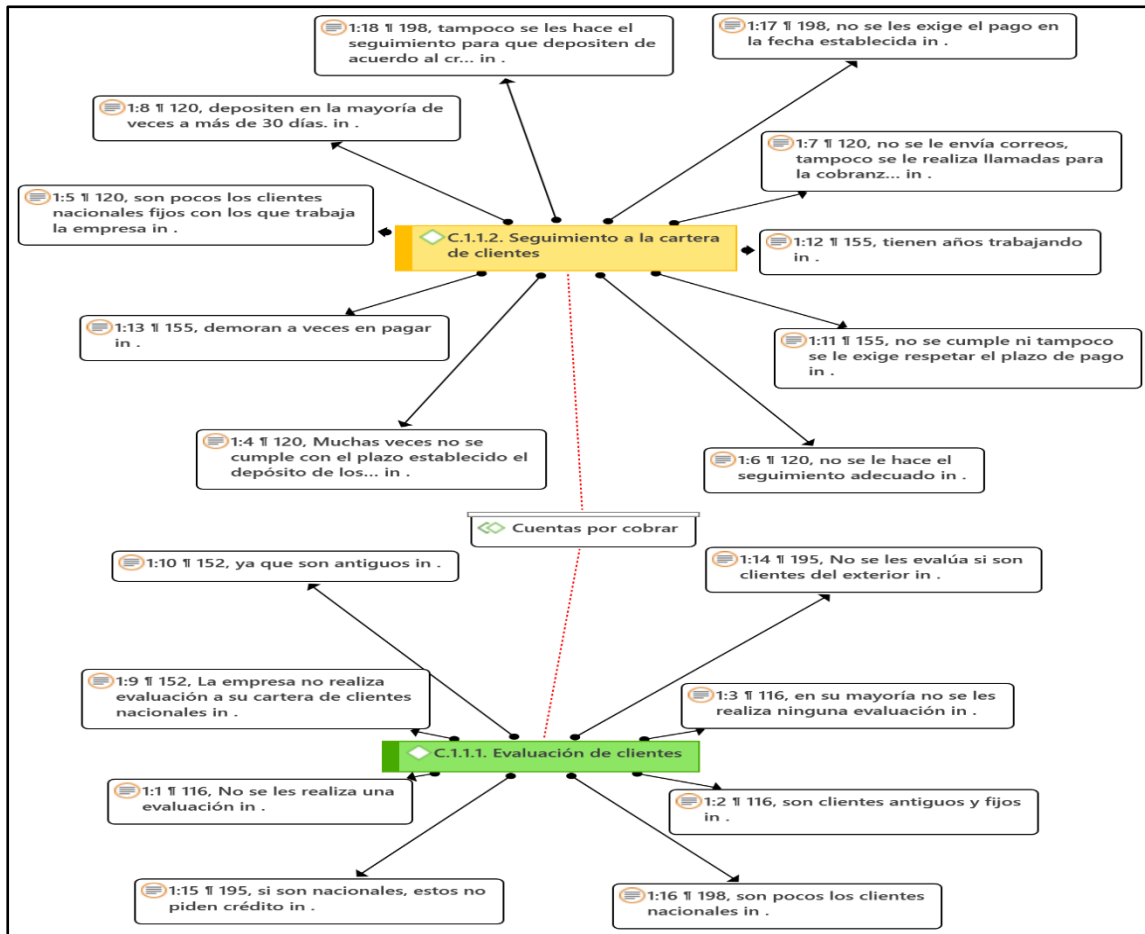
En la figura 14 visualizamos la subcategoría cuentas por cobrar, según Sánchez (2006), los créditos pendientes de clientes representan los derechos que tiene la entidad, originado por los despachos de sus productos o servicios propios de las actividades que realiza la compañía. Se puede decir que los créditos pendientes de cobro comerciales son también las ventas al crédito que una compañía decide otorgar a sus clientes con la finalidad de vender más, fidelizarlos y atraer más clientes para que estos vuelvan a comprar y recomienden a la entidad, por otra parte, busca convertir estos créditos de clientes en dinero en el menor tiempo que sea posible, incluyendo las cobranzas dudosas o incobrables.

Las personas entrevistadas fueron el contador y la jefa de reservas, indicaron que la carencia del dinero se da porque la organización no hace cumplir el cronograma de cobro, no tiene su política de créditos y cobranzas establecida y clara, los clientes demoran más de lo debido (30 días) al momento de realizar el depósito de las facturas pendientes de cobranza, se detectó también que el área encargada no le hace el seguimiento debido, el gerente general no le exige a la persona encargado para que realice llamadas, para que envíe correos o pactar una reunión para agilizar o cobrar en el tiempo establecido.

Por otra parte, en los resultados obtenidos a las personas entrevistadas se obtuvo información que la organización no realiza una evaluación al momento de captar clientes nuevos debido a que estos en su mayoría si son clientes del exterior pagan al contado y muchas veces hasta adelantan un 20%, respecto a los clientes nacionales ya sea antiguos fijos o nuevos, tampoco pasan por una evaluación, siendo un punto débil e importante para determinar o tomar decisiones sobre qué tipo de cliente está captando y darle un seguimiento con la finalidad de fidelizarlo para que vuelva a contratar o recomendar la prestación de servicios que brinda la entidad.

Figura 14

Subcategoría cuentas por cobrar comerciales

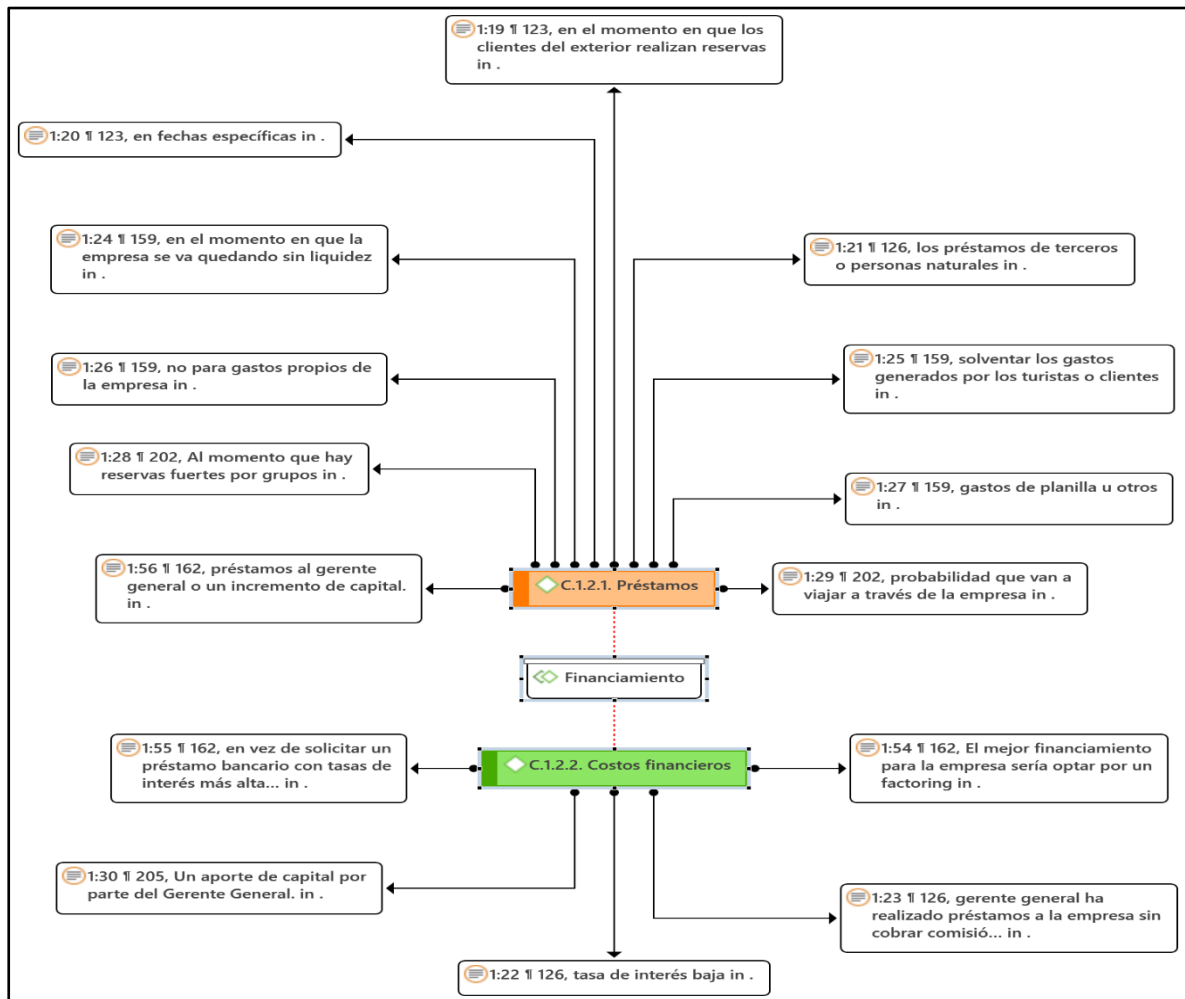


En la figura 15 se observa a la subcategoría fuentes de financiamiento, es muy importante para una organización tener conocimiento respecto a estas fuentes existentes para utilizarlas en el momento preciso que se requiera de liquidez inmediata. La persona entrevistada que brindó la información de esta subcategoría indicó que la entidad ha obtenido préstamos del banco Interbank en el año 2019 con una tasa elevada para poder financiarse y del programa reactiva Perú en el año 2020, indicó que el patrimonio de la entidad está al 100% comprometido con las deudas bancarias, es decir las obligaciones bancarias sobrepasan al patrimonio y no podrán ser cubiertas a largo plazo.

Por otra parte, la sociedad está evaluando para el futuro cuando tenga reservas fuertes de clientes y pueda cubrir sus gastos, hacer uso de esta herramienta de financiamiento como es el factoring para obtener liquidez de inmediato y los costos financieros a una tasa baja, otra opción que se está evaluando es realizar un aporte de capital por parte del gerente general (propietario), para aumentar su patrimonio y poder respaldar las deudas comprometidas que tiene la sociedad con las entidades financieras.

Figura 15

Subcategoría financiamiento

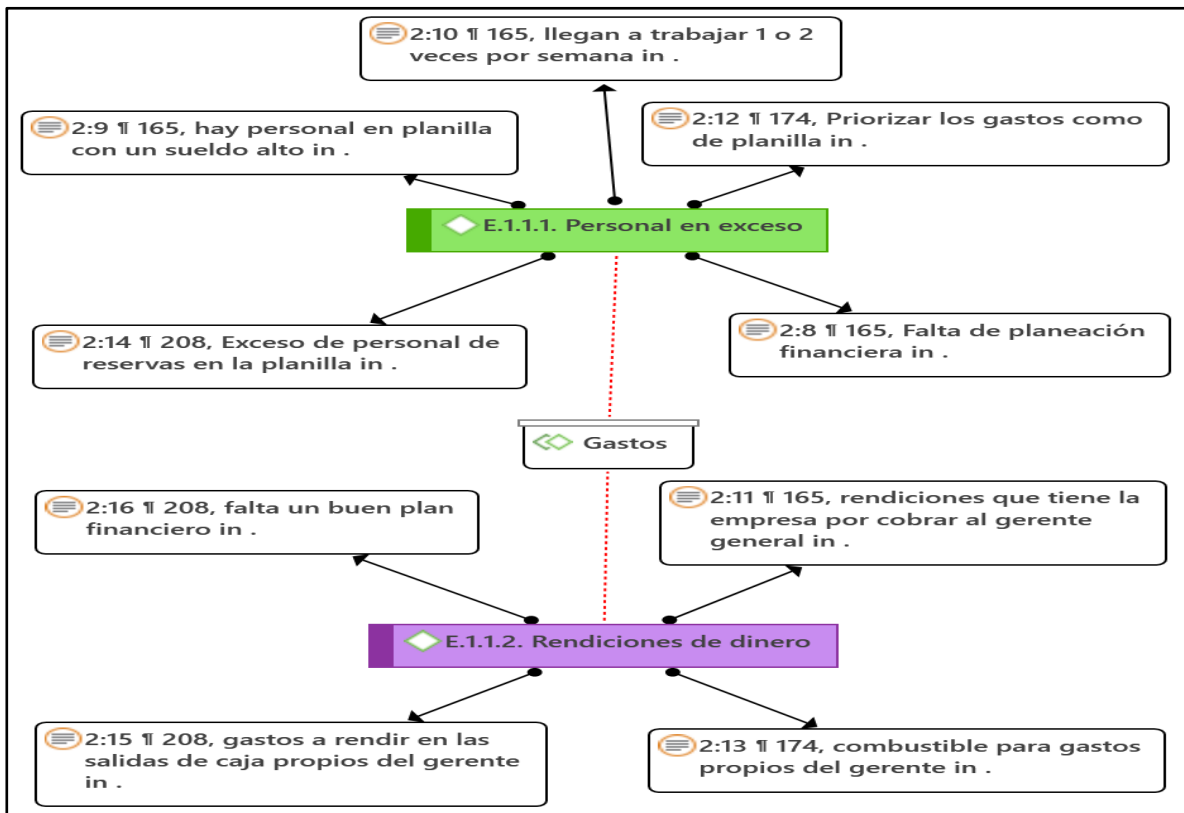


En la figura 16 se observa a la categoría planeación financiera, dentro de una organización es fundamental contar con una planeación financiera que facilite a la organización a administrar sus recursos o bienes que le pertenecen para poder lograr sus objetivos que pretende, a través de una proyección de ingresos y gastos que permita y muestre cómo hacer uso de sus activos líquidos de manera eficaz y eficiente, en un tiempo establecido con la finalidad de lograr los objetivos que se plantean en la entidad.

Los resultados obtenidos de las personas a quién se le realizó la entrevista para esta categoría fue al contador y a la jefe de cobranzas, lo cual manifestaron que en la sociedad hay áreas donde hay personal en exceso con un sueldo alto que llegan a trabajar 2 o 3 veces por semana, así como también se obtuvo de la triangulación de estas entrevistas que existen rendición de cuentas por parte del gerente general a la empresa en el estado de situación financiera declarado al 31.12.2020, finalmente los encuestados dijeron que a la empresa le hace falta una buena planeación financiera.

Figura 16

Categoría emergente planeación financiera



4.3 Diagnóstico

En la subcategoría de razones financiera en la figura 17 observamos en cuanto a la liquidez que es un indicador financiero importante porque determina el respaldo que tiene la organización para asumir sus compromisos menores a los 12 meses y así poder cumplir con sus acreencias que tiene con sus proveedores, colaboradores, gastos fijos y otros, siendo un factor fundamental que las entidades deben de tener en cuenta para convertir sus activos en dinero en efectivo inmediato, mientras menor sea el tiempo en hacerlo o convertirlo mayor equivalente de efectivo podrá obtener. Por otra parte, la aplicación de los índices financieros permite saber en qué posición económica se encuentra y así poder tomar decisiones favorables.

En la subcategoría de ratios financieros se ha analizado la información sustraída del análisis documental el cual muestra como resultado que la sociedad ha tenido una liquidez general adecuada para cumplir con sus deudas menores a 12 meses, fue obtenida a través de la fórmula activo corriente sobre pasivo corriente, el resultado arrojó que en el año 2016 por cada sol de deuda que tuvo la sociedad, se contó con S/2.85 como respaldo, en el año 2017 y 2018 por cada sol de deuda, se obtuvo S/3.02 como respaldo, en el año 2019 por cada sol de deuda, se obtuvo S/4.4 como respaldo, y para el año 2020 por cada sol de deuda, se obtuvo S/4.39 como respaldo, se puede observar que la entidad cuenta con disponibilidad de efectivo suficiente para cancelar sus acreencias menor a 1 año, en el año 2019 y 2020 la liquidez arrojó una cifra muy positiva sin embargo se debe hacer un análisis más profundo para mostrar la carencia de efectivo.

Para reflejar un resultado más profundo se realizó la liquidez absoluta, su fórmula es Efectivo y equivalente de efectivo sobre pasivo corriente, en la cual se obtuvo que en el año 2016 por cada sol de deuda dentro del año que tuvo la sociedad, está contó con S/0.94 como respaldo, para el año 2017 obtuvo S/0.88 como respaldo, en el año 2018 obtuvo S/1.11 como respaldo, para el año 2019 dispuso de S/1.44 como respaldo y finalmente para el año 2020 por cada sol de deuda, dispuso de S/2.17 como respaldo.

Se puede apreciar que del año 2016 al año 2017 la liquidez disminuyó, en los años siguientes el dinero en efectivo aumentó, en el año 2019 recibió préstamo del banco Interbank y para el año 2020 recibió préstamos del programa reactiva Perú. Esto se ve reflejado en el resultado cualitativo donde se obtuvo como resultados de las personas entrevistadas que la carencia de dinero se da porque la sociedad no cumple con sus procedimientos y no hace cumplir la política de créditos y cobranzas, los clientes pagan a

más de 30 días incumpliendo el cronograma establecido y la persona encargada de cobranzas no exige ni llama a los clientes para hacer las cobranzas debidas.

Asimismo, se aplicó el ratio de solvencia para medir la capacidad que tiene la entidad para cancelar sus deudas corrientes y no corrientes, se aplicó el apalancamiento o endeudamiento financiero para el año 2016 se obtuvo 39.35% esto quiere decir en qué porcentaje el total activo está comprometido con la deuda, en el año 2017 se obtuvo 32.29% para el año 2018 arrojó 18.67% para el año 2019 arrojó 13.73% y para el año 2020 arrojó 78.61% que el activo total está comprometido con la deuda.

De igual forma se analizó el patrimonio de la entidad para saber si con ello se puede respaldar las obligaciones, es por eso que se aplicó la solvencia patrimonial arrojando como resultado en el año 2016 el 64.89% del patrimonio está comprometido con las deudas, en el año 2017 el 47%, en el año 2018 el 22.96%, en el año 2019 el 15.91% y para el año 2020 arrojó como resultado 367.54% es decir que las deudas sobrepasan al patrimonio por lo tanto no se podrá cubrir las deudas con el patrimonio.

Estos resultados se obtuvieron también en la parte cualitativa, el entrevistado fue el contador donde manifestó que la entidad está endeudada porque en el año 2019 recibió préstamos del banco Interbank a una tasa alta y en el año 2020 recibió préstamos del programa reactiva Perú, y esto se ve reflejado en liquidez general porque en estos años la sociedad tiene buena disponibilidad de efectivo se podría decir que está muy bien, pero no es así debido a que la liquidez con la que cuenta proviene de dinero ajeno y no del giro del negocio, por otra parte hay dinero como adelanto de clientes del exterior, lo más probable es que se les realice la devolución dependiendo de la situación actual del covid19 y las restricciones que hay en ciertos países, no se recomienda que una sociedad tenga comprometido su patrimonio al 100% con las deudas, en este caso el patrimonio no podrá

cubrir las deudas mayores a 1 año, se puede visualizar en los resultados cuantitativos que en el año 2020 las deudas sobrepasan al patrimonio debido a que en este año la compañía salió en pérdida, sus ventas bajaron en 87% en comparación al año 2019.

Respecto al ratio de rentabilidad del análisis documental se obtuvo como resultado que la utilidad o margen neto sobre las ventas de la sociedad en el año 2016 fue de 5.52%, en el año 2017 fue de 7.14%, en el año 2018 fue de 10.10%, en el año 2019 fue de 9.79% y en el año 2020 fue de -134.93%. En los resultados cualitativos se recopiló información que tiene relación con estos resultados del análisis documental se entrevistó al jefe de cobranzas y al contador lo cual manifestaron que en la entidad hay personal en exceso en ciertas áreas, el contador manifestó que en los estados financieros al 31.12.2020 hay una cuenta por rendir de gastos propios del gerente general. Para que la organización tenga un mayor margen de utilidad se debe priorizar y disminuir los gastos.

Al realizar el análisis cuantitativo y cualitativo obtenemos como resultado una triangulación mixta que se utilizó para esta subcategoría de créditos pendientes de cobro. Se obtuvo como resultado en la aplicación del análisis cualitativo que los problemas en las cuentas pendientes de cobro se da porque la encargada del área de cobranzas no hace cumplir el cronograma de cobro, no tiene una política de créditos y cobranzas clara, es por ello que los clientes demoran más de 30 días en pagar, la persona encargada de cobranzas no realiza el seguimiento a los clientes, no realiza llamadas para exigir las cobranzas, tampoco envía correos y no realiza evaluaciones a los clientes, asimismo se recopiló información que el gerente general sabe de este tema y tampoco exige a la persona encargada para que realice los procedimientos a seguir para la cobranza, es porque la compañía cuenta con pocos clientes nacionales y son fijos demoran pero si cumplen con pagar.

Esto se refleja en el análisis cuantitativo donde los resultados del análisis documental muestran que la compañía cobró en promedio en el año 2016 a los 29 días, en el año 2017 cobró en promedio a los 32 días, en el año 2018 cobró en promedio a los 42 días, en el año 2019 cobró en promedio a los 41 días y en el año 2020 cobró en promedio a los 92 días. Como se puede observar desde el año 2016 el promedio de los días de cobranza fue aumentando, en el año 2020 aumentó de manera relevante debido a la pandemia del covid19.

En la empresa de servicios turísticos en su mayoría los clientes del exterior adelantan un 20% para realizar su reserva y algunos adelantan un 50% con 1 o 2 meses de anterioridad es por ello que la empresa se apalanca de estos adelantos, pero hay meses donde no hay adelantos, las ventas son bajas normalmente desde el mes de diciembre a marzo es ahí donde la empresa más sufre por lo que es la liquidez, en ocasiones ha retrasado los pagos a los colaboradores hasta en 4 o 5 días después de haber cumplido el mes, ocasionando una disconformidad e incomodidad en los colaboradores.

Finalmente, la subcategoría fuentes de financiamiento, es una herramienta financiera fundamental que las organizaciones, deben de tenerla en cuenta para obtener fondos para su inversión, deben saber cuáles son las mejores opciones que existen para el apalancamiento de la empresa, hay fuentes internas y externas mientras se utilicen fuentes internas la tasa de interés va ser más baja o en ocasiones el costo financiero es cero esto sucede cuando el préstamo proviene por parte del propietario. Mientras mayor sea la rentabilidad que se genere con la inversión de estos préstamos, mejor posición económica tendrá la empresa.

De acuerdo a los resultados cualitativos provenientes del entrevistado (contador) manifestó que la empresa en ocasiones se financia con préstamos internos provenientes del gerente general (propietario), por otro lado manifestó que la entidad recibió un préstamo en el año 2019 del banco Interbank a una tasa alta, y en el año 2020 recibió 2 préstamos que

proviene del programa reactiva Perú, la tasa de interés de este préstamo está por debajo de las tasas del mercado y con un periodo de gracias en un primer momento de 1 año luego previa evaluación se prolongó a 1 año más es decir el préstamo se empezará a pagar en junio del año 2022.

Estas manifestaciones se pueden constatar con el enfoque cuantitativo del análisis documental, para ello se aplicó el ratio de endeudamiento a largo plazo para medir la capacidad que tiene la empresa para asumir sus compromisos mayores a 1 año, se aplicó el endeudamiento a mayor a 1 año siendo su fórmula total pasivo no corriente sobre total patrimonio para el año 2016 se obtuvo 10.32% esto significa en qué porcentaje el patrimonio está comprometido con la deuda, en el año 2017 obtuvo 7.81% en el año 2018 y 2019 obtuvo 0% en el año 2019 si adquirió un préstamo pero está registrado en la parte de las deudas menores a 12 meses y para el año 2020 arrojó 289.22% esto significa que las deudas mayores a 1 año con las entidades financieras sobrepasan al patrimonio es decir el patrimonio está comprometido al 100% y no podrá cubrir las deudas.

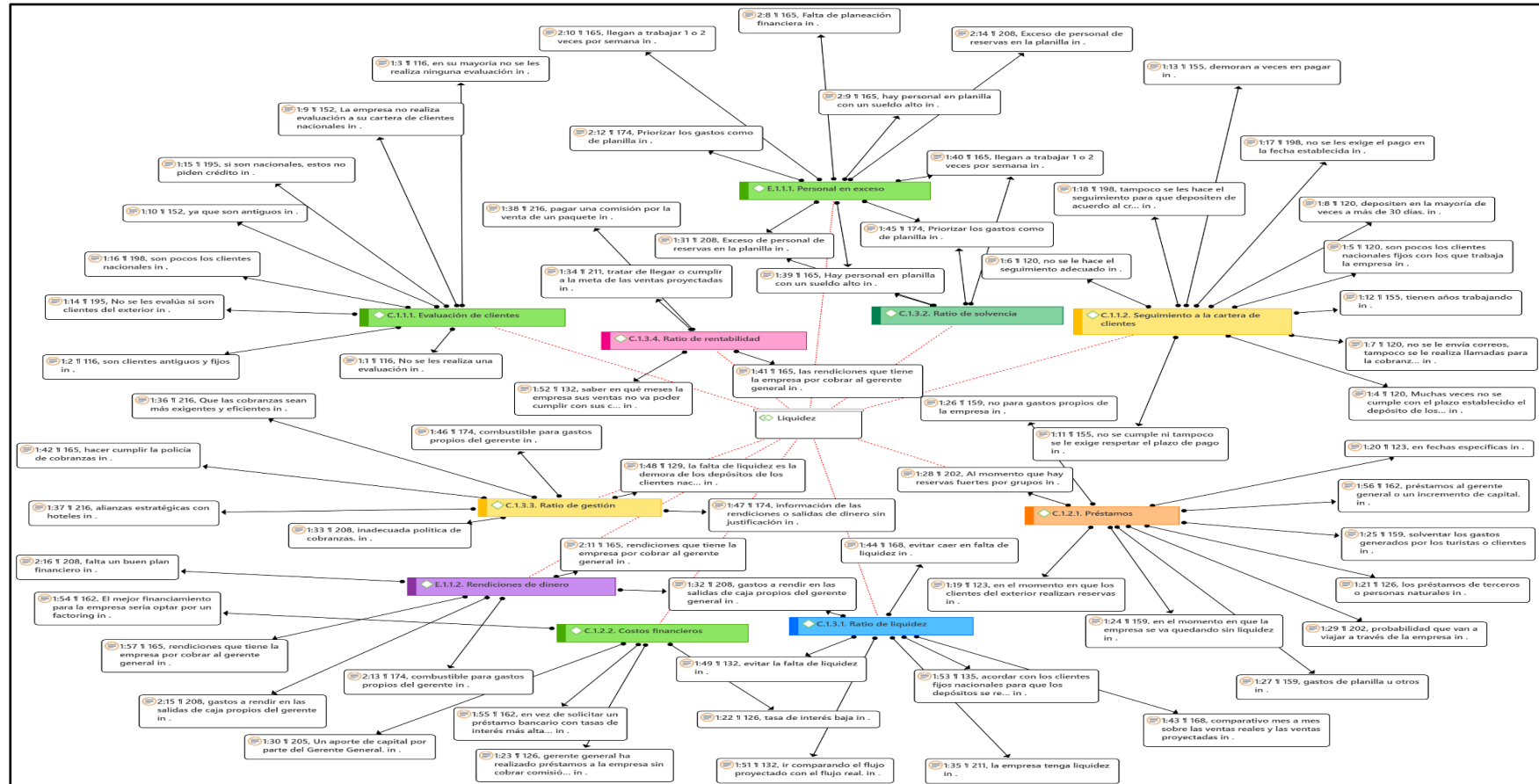
La categoría emergente planeación financiera es indispensable utilizarla dentro de una organización empresarial porque permite prevenir y señalar los posibles problemas que podrían suceder a futuro en relación a la liquidez, una buena planificación financiera es necesario para el buen uso de los recursos financieros, sirve como una guía para alcanzar las metas y los objetivos trazados por las compañías. Un pronóstico de flujo de caja económico – financiero es fundamental porque se va considerar los ingresos y gastos más los préstamos y sus costos financieros, siendo un indicador que mide la disponibilidad de efectivo de una organización en un determinado ejercicio.

En el análisis cuantitativo en el financiamiento menor a 12 meses se puede apreciar que la compañía obtuvo en el año 2016 el 54.57% de endeudamiento en el año 2017 el

39.88% en el año 2018 el 22.96% en el año 2019 el 15.91% y en el año 2020 obtuvo 78.33% de endeudamiento menor a 1 año. Estos resultados coinciden con los resultados cualitativos en el cual los entrevistados manifestaron que la compañía solicitó préstamos al banco Interbank, esto puede ser porque la compañía está haciendo un mal uso de la fuente de financiamiento, y no ha tomado en cuenta lo que es el factoring.

Así mismo se recolectó en los resultados cualitativos donde el personal entrevistado fue el jefe de cobranzas y el contador manifestaron que en la empresa existe personal en exceso en planilla con un sueldo alto y que llegan a laborar 2 o 3 días a la semana, se interpreta que en la compañía de servicios turísticos no se está teniendo una buena gestión en el uso de los recursos propios, no hay una planeación financiera que ayude y guíe de cómo utilizar o priorizar los gastos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa, esto influye en la liquidez y tiene impacto en la rentabilidad con la que cuenta la empresa.

Figura 17
 Diagnóstico final



4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Uno de los factores más relevantes que se logró identificar y que tienen gran impacto en la escasez de dinero dentro de la entidad han sido los créditos pendientes correspondientes a los clientes, se comprobó mediante el análisis documental, aplicado a los estados financieros desde el 2016 al año 2020, donde se empleó el indicador financiero plazo promedio de cobranza, el veredicto fue que en los 3 últimos años la compañía cobró sus comprobantes de créditos de clientes a más de 40 días, estas partidas han ido aumentando año tras año, no cuentas con una política de cobro establecida, asimismo se comprobó que en la compañía no hacen uso de una de las herramientas más utilizadas por las empresas en la actualidad para obtener efectivo inmediato que es el factoring.

Asimismo, se comprobó mediante el análisis cualitativo para el cual se empleó las entrevistas a los colaboradores de la compañía, el contador y la jefa de cobranzas manifestaron que uno de los factores por lo que se sufre de liquidez en la compañía es por los gastos en exceso, porque no hay un control y manejo eficiente de sus recursos, no han priorizado sus gastos, porque hay personas en planilla que llegan a trabajar 2 o 3 veces por semana teniendo un sueldo alto, manifestando que sus labores de estas 2 personas las pueden realizar los otros colaboradores que están de manera permanente en el trabajo, también se ha podido comprobar que existen rendiciones por cobrar al gerente general en los estados contables de la compañía.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

En la compañía de servicios turísticos desde el año 2016 al año 2020 se ha podido identificar 3 problemas:

Problema 1. No cuenta con una buena liquidez la empresa de Turismo, en el año 2019 ha presentado una disminución del 4% de liquidez

Problema 2. Deficiencias en el proceso de gestión de créditos y cobranzas

Problema 3. Exceso de gastos de la planilla en la compañía de servicios turísticos

4.5.2 Consolidación del problema

En la compañía de turismo ubicada en Magdalena del Mar la cual se encarga de la prestación de servicios turísticos a personas naturales y jurídicas, del extranjero y nacionales se encontraron los siguientes problemas, no cuenta con una buena liquidez, esto es debido a que los créditos pendientes de cobrar comerciales han ido en aumento desde el año 2017 al año 2020, y esto influye al momento de cancelar las deudas menores a 1 año, donde se refleja la carencia de efectivo, asimismo se encontró que en la compañía están haciendo mal uso de los procedimientos de la política de créditos y cobranzas, la persona encargada de esta área no realiza el seguimiento adecuado a los clientes para hacerles recordar la fecha de vencimiento de sus facturas, no realiza llamadas ni envía correos, también se ha podido verificar que las cuentas pendientes de cobro en promedio desde el año 2016 al año 2020 demoraron más de 40 días en convertirse en efectivo.

Finalmente, en la compañía de turismo no hay una buena planeación financiera que ayude a optimizar los gastos del negocio, de los resultados cuantitativos y cualitativos se recolectó información a través del análisis documental y de las entrevistas que existe exceso de personal en ciertas áreas, que llegan a laborar 2 o 3 veces a la semana y que están en la planilla con un sueldo alto, hay gastos de propios del gerente general que están registrados como entregas a rendir y esto influye al momento de asumir sus compromisos corrientes, generando en ocasiones malestar con el personal por el atraso en sus remuneraciones, generando la falta de dinero y disminución de la utilidad.

4.5.3 Categoría solución

Para la elección de la categoría solución se recopiló información de los problemas que hay en la compañía, mediante la obtención de los estados financieros se procedió a realizar el análisis documental, por lado en el análisis cualitativo se aplicó las entrevistas a los colaboradores (gerente general, contador y jefa de cobranzas); a través de la aplicación de estos dos instrumentos se ha podido encontrar los problemas más relevantes que afectan la liquidez de la empresa, luego se procedió a elegir la mejor alternativa para dar solución a los problemas de la sociedad, se eligió la alternativa de una planeación financiera estableciendo metas y objetivos, que ayuden a guiar y evaluar la gestión de la compañía y hacer un buen uso de sus bienes o recursos, con la finalidad de mejorar e incrementar la liquidez, siendo fundamental la aplicación de las siguientes teorías:

La teoría de la administración financiera permitirá aplicar los índices financieros, para la evaluación económica y financiera de la compañía, y saber cuál es la situación actual en lo que es sus activos, pasivos y patrimonio y de acuerdo a ello poder tomar las mejores decisiones que ayuden a generar beneficios a futuro.

Por otro lado, mediante la teoría de la contabilidad y el control, contribuirá para recopilar, registrar y analizar las operaciones que realiza la empresa, brindando información oportuna y confidencial ya sea para la gerencia, inversionistas o terceros, por otra parte, el control ayudará a dar un seguimiento para hacer buen uso de sus recursos que posee.

Finalmente, la teoría económica ayudará a que la empresa realice de manera adecuada y eficiente el uso de sus bienes y recursos, para sacarles el máximo provecho y generar beneficios a favor de la compañía.

4.5.4 Objetivo general de la propuesta

El objetivo general es proponer una planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos, para lo cual se va precisar la condición financiera de la compañía, para poder proponer nuevas políticas de créditos y cobranzas, priorizar los gastos y así de esta forma poder potenciar la disponibilidad de efectivo de la empresa de servicios turísticos.

4.5.5 Impacto de la propuesta

La propuesta de planeación financiera para mejorar la liquidez en la compañía de servicios turísticos se direcciona con las políticas en las cuentas pendientes de cobro porque desde el año 2016 al año 2020 estas partidas correspondiente a los créditos a clientes han ido aumentando y en promedio en el año 2020 se cobró a más de 40 días, con esta planeación financiera la compañía podrá reducir sus días de cobro menor a un mes, proponer trabajar con factoring, como también a través de la optimización de los gastos y proyección de los flujos de caja se podrá saber si la compañía contará con liquidez para asumir sus compromisos presentes y futuros, sin dificultades y sin comprometer sus activos y su patrimonio con terceros.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Objetivo 1. Precisar la condición financiera de la compañía	Actividades 1	Inicio: 01/08/2021 Fin: 31/08/2021	Ingreso S/. Egresos S/.53.50	Índices de Liquidez	1.-Elaboración de estados financieros proyectados a 5 años. 2.-Presupuesto de factoring
	1.-Obtener nuevas alternativas de financiamiento				
	2.-Reuniones con entidades financieras				
	3.-Obtención de la negociación				
Objetivo 2. Proponer nuevas políticas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas para tener liquidez	Actividades 2	Inicio: 01/09/2021 Fin: 15/10/2021	Ingreso S/. Egresos S/.11.00 Ingreso S/. Egresos S/.	Índices de gestión	1.-Políticas de créditos y cobranzas. 2.-Presupuesto de caja para el año 2022
	1.-Elaborar las políticas de créditos y cobranzas				
	2.-Evaluar la viabilidad de las políticas				
	3.-Aprobación de las nuevas políticas				
Objetivo 3. Priorizar los gastos de la compañía de servicios turísticos.	Actividades 3	Inicio: 16/10/2021 Fin: 15/11/2021	Ingreso S/. Egresos S/.7.90	Índices de Rentabilidad	1.-Estadística de gastos de los años anteriores. 2.-Flujo proyectado de caja económico y financiero.
	1.-Análisis de los gastos desde el año 2016 al año 2019				
	2.-Evaluar los gastos				
	3.-Determinación de los gastos proyectados para cada año.				

4.5.2 Entregable 1

Objetivo 1: Precisar la condición financiera de la compañía

Solución 1: Incrementar la liquidez de la compañía

Evidencia 1. Estados financieros

Cuadro 2

Estados financieros

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO										
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Activo corriente										
Efectivo y equivalente de efectivo	47,176.00	31,245.00	33,125.00	31,945.00	62,142.00	68,356.20	75,191.82	82,711.00	90,982.10	100,080.31
Cuentas por cobrar comerciales	45,340.00	23,769.00	36,408.00	42,194.00	12,347.00	10,494.95	12,069.19	13,879.57	15,961.51	18,355.73
Otras cuentas por cobrar	48,324.00	51,325.00	20,270.00	23,545.00	50,568.00	50,568.00	50,568.00	50,568.00	50,568.00	50,568.00
Gastos pagados por anticipado	1,654.00	534.00	0.00	0.00	479.00	493.37	508.17	523.42	539.12	555.29
Total activo corriente	142,494.00	106,873.00	89,803.00	97,684.00	125,536.00	129,912.52	138,337.18	147,681.99	158,050.73	169,559.34
Activo no corriente										
Inmueble Maq. Y Equipo	5,900.00	7,557.00	73,422.00	64,374.00	47,477.00	47,477.00	47,477.00	47,477.00	47,477.00	47,477.00
Deprec. Y Amort Acumulada	-580.00	-1,100.00	-12,706.00	-13,645.00	-13,500.00	-13,500.00	-13,500.00	-13,500.00	-13,500.00	-13,500.00
Otros Activos	3,456.00	17,680.00	8,754.00	13,243.00	11,243.00	13,345.00	13,345.00	13,345.00	13,345.00	13,345.00
Total activo no corriente	8,776.00	24,137.00	69,470.00	63,972.00	45,220.00	47,322.00	47,322.00	47,322.00	47,322.00	47,322.00
Total Activo	151,270.00	131,010.00	159,273.00	161,656.00	170,756.00	177,234.52	185,659.18	195,003.99	205,372.73	216,881.34
Pasivo y Patrimonio										
Pasivo corriente										
Tributos por pagar	1,756.00	1,425.00	1,945.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Remuneraciones por pagar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,158.00	2,625.00	4,258.00	4,258.00	4,258.00
Cuentas por pagar comerciales	16,527.00	6,240.00	3,125.00	9,549.00	0.00	3,452.00	3,555.56	3,662.23	3,772.09	3,885.26
Deudas a corto plazo	15,325.00	12,245.00	13,888.00	4,255.00	12,361.00	12,361.00	12,361.00	12,361.00	12,361.00	12,361.00
Otras cuentas por pagar	16,455.00	15,466.00	10,779.00	8,388.00	16,245.00	5,034.00	6,040.80	6,131.41	6,223.38	6,316.73
Total pasivo	50,063.00	35,376.00	29,737.00	22,192.00	28,606.00	23,005.00	24,582.36	26,412.64	26,614.48	26,820.99
Pasivo no corriente										
Deudas a Largo plazo	9,467.00	6,926.00	0.00	0.00	105,628.00	84,502.40	67,601.92	54,081.54	43,265.23	34,612.18
Total pasivo no corriente	9,467.00	6,926.00	0.00	0.00	105,628.00	84,502.40	67,601.92	54,081.54	43,265.23	34,612.18
Total pasivo	59,530.00	42,302.00	29,737.00	22,192.00	134,234.00	107,507.40	92,184.28	80,494.17	69,879.71	61,433.17
Patrimonio										
Capital	26,320.00	20,799.00	20,799.00	30,545.00	30,545.00	30,545.00	30,545.00	30,545.00	30,545.00	30,545.00
Resultados acumulados	21,923.00	46,776.00	73,443.00	68,598.00	71,324.00	21,149.47	44,485.08	49,024.19	48,545.76	70,407.96
Resultados del ejercicio	43,497.00	21,133.00	35,294.00	40,321.00	-65,347.00	18,032.65	18,444.82	34,940.63	56,402.26	54,495.21
Total Patrimonio	91,740.00	88,708.00	129,536.00	139,464.00	36,522.00	69,727.12	93,474.90	114,509.82	135,493.02	155,448.17
Total pasivo y patrimonio	151,270.00	131,010.00	159,273.00	161,656.00	170,756.00	177,234.52	185,659.18	195,003.99	205,372.73	216,881.34

Cuadro 3

Estado de resultado proyectado

ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO										
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	S/	
Ventas netas	567,275.00	266,320.00	314,538.00	367,399.00	48,432.00	175,843.00	184,635.15	276,952.73	332,343.27	398,811.92
Costo de ventas	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Utilidad bruta	567,275.00	266,320.00	314,538.00	367,399.00	48,432.00	175,843.00	184,635.15	276,952.73	332,343.27	398,811.92
Gastos Operativo										
Gastos de ventas	-289,940.00	-125,684.00	-139,007.00	-176,633.00	-33,254.00	-66,508.00	-73,158.80	-131,685.84	-144,854.42	-188,310.75
Gastos Administrativos	-234,587.00	-119,550.00	-140,311.00	-150,543.00	-84,154.00	-84,995.54	-86,695.45	-104,034.54	-124,841.45	-149,809.74
Total Gastos operativos	-524,527.00	-245,234.00	-279,318.00	-327,176.00	-117,408.00	-151,503.54	-159,854.25	-235,720.38	-269,695.87	-338,120.49
Utilidad operativa	42,748.00	21,086.00	35,220.00	40,223.00	-68,976.00	24,339.46	24,780.90	41,232.34	62,647.40	60,691.43
Otros ingresos y egresos										
Ingresos financieros		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otros ingresos	749.00	47.00	74.00	98.00	10,710.00	845.00	887.25	931.61	978.19	1,027.10
Cargas financieras		0.00	0.00	0.00	-7,081.00	-7,151.81	-7,223.33	-7,223.33	-7,223.33	-7,223.33
Otros egresos	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total de otros ingresos y egresos	749.00	47.00	74.00	98.00	3,629.00	-6,306.81	-6,336.08	-6,291.72	-6,245.13	-6,196.23
Utilidad antes de impuestos	43,497.00	21,133.00	35,294.00	40,321.00	-65,347.00	18,032.65	18,444.82	34,940.63	56,402.26	54,495.21

Cuadro 4

Análisis de la liquidez absoluta

Análisis	Fórmula		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Liquidez Absoluta	Efectivo y equiv. Efect	=	47,176	31,245	33,125	31,945	62,142	68,356	75,192	82,711	90,982	100,080
	Pasivo corriente		50,063	35,376	29,737	22,192	28,606	23,005	24,582	26,413	26,614	26,821
	Resultados		0.94	0.88	1.11	1.44	2.17	2.97	3.06	3.13	3.42	3.73

Interpretación de la liquidez absoluta:

Con la proyección de los estados financieros, en el ratio de la liquidez absoluta se puede visualizar que para el año 2021 la organización obtendrá de sus activos más líquidos S/ 2.97 por cada sol de deuda, para el año 2022 obtendrá S/3.06, para el año 2023 obtendrá 3.13, para el año 2024 obtendrá S/ 3.42 y finalmente para el año 2025 obtendrá S/ 3.73 por cada sol de deuda, este resultado es optimista porque se puede observar que la compañía podrá asumir sus obligaciones dentro del año sin dificultades, esto se debe a la reducción de sus costos a través de una buena planeación financiera, aplicará políticas de cobranzas menor a los 30 días y trabajará con la opción del factoring para obtener disponibilidad de dinero de forma inmediata.

Cuadro 5

Análisis del ratio de endeudamiento a corto plazo del año 2016 al año 2025

Análisis	Fórmula		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Endeudamiento a corto plazo	Total pasivo corriente	=	50,063	35,376	29,737	22,192	28,606	23,005	24,582	26,413	26,614	26,821
	Total patrimonio		91,740	88,708	129,536	139,464	36,522	69,727	93,475	114,510	135,493	155,448
	Resultados		54.57%	39.88%	22.96%	15.91%	78.33%	32.99%	26.30%	23.07%	19.64%	17.25%

Interpretación del endeudamiento a corto plazo:

Como se puede visualizar en la tabla para el año 2020 la organización tenía su patrimonio comprometido con las deudas a corrientes en 78.33% lo cual no era conveniente para la

compañía, luego de aplicar los estados financieros proyectados se puede apreciar que para el año 2021 la compañía arrojará que el 32.99% de su patrimonio estará comprometido con las deudas corrientes, para el año 2022 tendrá el 26.30%, para el año 2023 tendrá el 23.07%, para el año 2024 tendrá el 19.64% y para el año 2025 seguirá disminuyendo en 17.25%, siendo un resultado muy bueno, mediante la planificación financiera se logrará ir saliendo de las deudas que tiene la compañía sin afectar su liquidez y sin comprometer su patrimonio.

Evidencia 2. Factoring

Cuadro 6 *Factoring*

Factoring																			
Institución	Número días	Ventas clientes A1 año 2022	TEA	TED	Interes descontado	Comisiones por documento	Importe a cobrar												
Financiera TFC	30	51,350.00	34.49%	0.0823%	1,252.47	960.00	49,137.53												
Scotiabank	30	51,350.00	26.00%	0.0642%	979.50	1,380.00	48,990.50												
BBVA	30	51,350.00	32.00%	0.0771%	1,174.39	420.00	49,755.61												
BCP	30	51,350.00	22.00%	0.0553%	843.90	1,620.00	48,886.10												
Compas Group	30	51,350.00	37.50%	0.0885%	1,344.79	1,125.00	48,880.21												
Factoring																			
Institución	Número días	Ventas clientes A1 año 2022	TEA	TED	Interes descontado	Comisiones por documento	Importe a cobrar												
Financiera TFC	60	51,350.00	34.49%	0.0823%	2,474.40	960.00	47,915.60												
Scotiabank	60	51,350.00	26.00%	0.0642%	1,940.32	1,380.00	48,029.68												
BBVA	60	51,350.00	32.00%	0.0771%	2,321.93	420.00	48,608.07												
BCP	60	51,350.00	22.00%	0.0553%	1,673.94	1,620.00	48,056.06												
Compas Group	60	51,350.00	37.50%	0.0885%	2,654.37	1,125.00	47,570.63												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Descuento por pronto pago</th> </tr> <tr> <th>Crédito</th> <th>Condición</th> <th>TDEM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A 30 días</td> <td>Contado</td> <td>2.00%</td> </tr> <tr> <td>A 60 días</td> <td>Contado</td> <td>4.00%</td> </tr> </tbody> </table>								Descuento por pronto pago			Crédito	Condición	TDEM	A 30 días	Contado	2.00%	A 60 días	Contado	4.00%
Descuento por pronto pago																			
Crédito	Condición	TDEM																	
A 30 días	Contado	2.00%																	
A 60 días	Contado	4.00%																	

Interpretación:

Como se puede apreciar acerca de las entidades financieras que trabajan con el Factoring, en la propuesta que se le planteará a la compañía para que trabaje con esta alternativa de financiamiento, se puede observar diferentes tasas y comisiones que cobran cada entidad financiera, de acuerdo a este cuadro el banco Scotiabank sería la mejor alternativa de financiamiento para la compañía si es que decide trabajar a 30 días, está se beneficiará obteniendo disponibilidad de efectivo inmediata a una comisión baja y de esta manera se puede evitar que la compañía busque otras alternativas de financiamiento como préstamos bancarios y con una tasa alta como normalmente trabaja, por otro lado se evitaría el compromiso de su patrimonio con las deudas menores y mayores

4.5.3 Entregable 2

Objetivo 2: Proponer nuevas políticas para potenciar la liquidez de la compañía

Solución 2: Difundir los nuevos procedimientos de créditos y cobranzas

Evidencia 1. Políticas de créditos y cobranzas

Cuadro 7 *Política de créditos y cobranzas*

EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS	COD: 0001
	Vigencia: 01/01/2022
	Versión: 01
Políticas de créditos y cobranzas	
Misión Que las cobranzas se realicen de manera eficiente y dentro del plazo establecido, generando mayor liquidez dentro del mes a la compañía.	
Objetivo Disminuir los días en que se hacen efectivo las cuentas por cobrar comerciales.	
<ul style="list-style-type: none">● El plazo del crédito iniciará desde la emisión y entrega de la factura o boleta.● El plazo de crédito debe estar dentro de los 20 a 28 días.● Realizar los seguimientos para las cobranzas a través de llamadas y envíos de correos una semana antes de vencer su plazo establecido.● Acordar con el cliente que en caso incumpla con los pagos se procederá a enviar una carta notarial, indicando el cobro de intereses de acuerdo a los días de mora.● Informar al cliente y de ser necesario visitarlo en caso haya incumplido con el depósito, informarle que se procederá en algunos comprobantes que la empresa cree conveniente a trabajar con la opción del Factoring y la factura pasará a ser cobrada por la entidad con la cual se negociará este tipo de financiamiento.● Para clientes nuevos se deberá evaluarlo en la central de riesgo, donde debe figurar como buen pagador.● En caso los clientes nuevos se nieguen a pagar en cualquier forma, se ejecutarán las respectivas acciones legales, y cuando tenga una alta probabilidad de incobrable y que tengas más de 1 año, se procederá a registrar como cobranza dudosa.	

La política de cobranza tiene como finalidad, proponer los procedimientos en la compañía para una buena gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar, esto se debe a que no se están respetando las políticas anteriormente establecidas. Estas políticas están establecidas en especial para los clientes fijos, ya que la mayoría de los clientes nuevos y del exterior cancelan al contado. El propósito es lograr cobrar dentro del cronograma de pago y evitar la falta de liquidez, estas políticas fueron planteadas de acuerdo a la necesidad de la empresa y acorde al cliente, de no cumplirse con el cronograma de pago se va proponer para proceder a trabajar con la opción del factoring o la factura negociable.

Cuadro 8

Análisis del ratio de plazo promedio de cobranza

Análisis	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Plazo promedio de cobranza	Cuentas por cobrar *360	16,322,400	8,556,840	13,106,880	15,189,840	4,444,920	3,778,182	4,344,909	4,996,646	5,746,143	6,608,064
	=										
	Ventas netas	567,275	266,320	314,538	367,399	48,432	175,843	184,635	276,953	332,343	398,812
	Resultados	29 días	32 días	42 días	41 días	92 días	21 días	24 días	18 días	17 días	17 días

Interpretación:

Respecto al plazo promedio de cobranza se puede visualizar que desde el año 2016 al año 2020 el promedio de cobranza a los clientes ha ido aumentando en el año 2019 el promedio de cobranza fue de 41 días y para el año 2020 ha sido mayor a 3 meses, de acuerdo a estas estadísticas se procedió a realizar las políticas de créditos y cobranzas nuevas y se elaboró los estados financieros proyectados, aplicando estas nuevas políticas de cobro la compañía podrá asumir sin dificultades sus deudas en el año y dispondrá de equivalente de efectivo dentro del mes, para el año 2021 se pronostica que el plazo promedio en cobranza de la

compañía bajará a 21 días, para el año 2022 el plazo promedio de cobranza aumentará a 24 días, para el año 2023 el plazo promedio de cobranza disminuirá a 18 días y para los años 2024 y 2025 el plazo promedio de cobranza disminuirá a 17 días.

Evidencia 2. Flujo de caja proyectado para el año 2022

Cuadro 9

Flujo de caja proyectado para el año 2022

FLUJO DE CAJA PROYECTADO PARA EL AÑO 2022												
VENTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Saldo inicial	68,356.00	59,980.70	56,176.76	53,221.03	51,181.34	50,131.00	50,149.13	51,321.24	53,739.62	57,503.98	62,422.00	69,037.32
Ventas	10,222.20	11,039.98	11,923.17	12,877.03	13,907.19	15,019.77	16,221.35	17,519.05	18,920.58	20,434.23	22,068.96	23,834.48
Ventas al contado	6,133.32	6,623.99	7,153.90	7,726.22	8,344.31	9,011.86	9,732.81	10,511.43	11,352.35	12,260.54	13,241.38	14,300.69
Ventas al crédito a 28 días		4,088.88	4,415.99	4,769.27	5,150.81	5,562.88	6,007.91	6,488.54	7,007.62	7,568.23	8,173.69	8,827.59
TOTAL INGRESOS DEL MES	74,489.32	70,693.56	67,746.66	65,716.51	64,676.47	64,705.73	65,889.85	68,321.21	72,099.58	77,332.75	83,837.07	92,165.60
ENGRESOS												
Alquiler de oficina	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00
Pago a proveedores	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00
Sueldo gerente general	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00
Sueldo de jefa de reservas	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00
Sueldo asistente de reservas 1	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
Sueldo de Cobranzas	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00
Essalud	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00
Pago de renta	102.22	110.40	119.23	128.77	139.07	150.20	162.21	175.19	189.21	204.34	220.69	238.34
Seguro mapfre	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98
Pago a contabilidad	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
Pago a claro	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Pago a entel	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42
Pago a sanitas	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00
Pago de luz	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
Pago de agua	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00
Pago a microsoft	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00
Pago a facebook	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	750.00	622.66	450.00
Otros	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
TOTAL EGRESOS	14,508.62	14,516.80	14,525.63	14,535.17	14,545.47	14,556.60	14,568.61	14,581.59	14,595.61	14,910.74	14,799.75	14,644.74
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	59,980.70	56,176.76	53,221.03	51,181.34	50,131.00	50,149.13	51,321.24	53,739.62	57,503.98	62,422.00	69,037.32	77,520.85
Financiamiento												
Préstamo recibido												
Pago de préstamo	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85
Total financiamiento	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	58,950.61	55,146.67	52,190.94	50,151.25	49,100.91	49,119.04	48,992.39	51,410.77	55,175.13	60,093.15	66,708.47	75,192.00

En este flujo de caja proyectado se puede apreciar que para el año 2022 la compañía podrá disponer de liquidez y podrá afrontar sus compromisos a menores de 1 año y mayores a 12 meses sin problemas, incluyendo sus préstamos que tiene con el banco Interbank y con el

programa reactiva Perú que se empezará a pagar desde el mes de julio del año 2022, aplicando las políticas de créditos y cobranzas establecidas se espera que la empresa cuente con la liquidez suficiente para poder afrontar sus compromisos, podrá realizar sus actividades sin recurrir a capital ajeno con intereses altos, sin comprometer sus activos y sobre todo sin comprometer su patrimonio con las deudas de las entidades financieras.

4.5.4 Entregable 3

Objetivo 3: Priorizar los gastos de la compañía de servicios turísticos

Solución 3: Disminuir los gastos de la empresa

Evidencia 1. Estadística de gastos

Cuadro 10 *Estadística de gastos*

ESTADÍSTICA DE LOS GASTOS DESDE EL AÑO 2016 HASTA EL AÑO 2020						
CONCEPTO	MENSUAL	2016	2017	2018	2019	2020
Pago a proveedores	3,452.00	41,424.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	-
Remuneración del gerente	2,500.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00	18,000.00
Remuneración jefa de reservas	1,800.00	21,600.00	21,600.00	21,600.00	21,600.00	14,400.00
Remuneración asistente de reservas 1	1,500.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	12,000.00
Remuneración asistente de reservas 2	1,500.00	18,000.00	-	18,000.00	18,000.00	-
Remuneración Marketing	1,500.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	-
Remuneración de recursos	1,200.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00
Remuneración cobranzas y facturación	1,500.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00	-
Deposito de CTS		4,700.00	4,700.00	4,700.00	4,700.00	1,700.00
Gratificaciones		8,800.00	8,800.00	8,800.00	8,800.00	1,853.00
Mantenimiento de computadoras	400.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	1,200.00
Pago a salud	1,035.00	12,420.00	12,420.00	12,420.00	12,420.00	3,697.00
Sanitas Perú	202.00	2,424.00	2,424.00	2,424.00	2,424.00	2,424.00
Pago servicios públicos	550.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00	2,640.00
Pago de alquiler oficina	1,400.00	16,800.00	16,800.00	16,800.00	16,800.00	8,400.00
Factura de microsoft	109.00	1,308.00	1,308.00	1,308.00	1,308.00	1,308.00
Pago a contabilidad	1,500.00	21,000.00	21,000.00	22,600.00	9,000.00	6,000.00
Pago a facebook	350.00	8,500.00	4,200.00	6,000.00	6,000.00	600.00
Pago de seguro a mafre	160.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00
Impresión de folletos		16,324.00	2,114.00	7,452.00	8,845.00	-
Confección de polos y gorros		12,358.00	2,114.00	7,420.00	7,420.00	-
Confección de chalecos		4,540.00	-	450.00	450.00	-
otros		36,000.00	18,000.00	18,000.00	60,000.00	23,214.00
Total egresos	20,658.00	337,918.00	245,200.00	277,694.00	307,487.00	113,756.00

En este cuadro se ha recolectado la estadística de los gastos de los años anteriores que ha tenido la compañía, se puede visualizar que en el año 2016 la compañía obtuvo mayores gastos operativos, se debe a que en ese año realizó un contrato con una empresa que ganó una licitación y la compañía de servicios turísticos le brindó la prestación de servicios, en los años siguientes es decir del año 2017 al año 2019 hubo una variabilidad que se ha dado acorde a las ventas. Estas estadísticas de los gastos ayudaron y se ha tenido en cuenta como referencia para realizar los flujos de caja proyectados desde el año 2021 hasta el año 2025.

Evidencia 2. Flujo de caja proyectado económico y financiero

Cuadro 11

Flujo de caja proyectado económico y financiero

FLUJO DE CAJA ECONÓMICO Y FINANCIERO PROYECTADO DEL AÑO 2021 AL AÑO 2025						
Concepto	Referencia	2021	2022	2023	2024	2025
Saldo inicial		66,492.00	66,755.92	48,916.72	76,593.52	95,395.32
Ingresos		175,843.00	184,635.00	276,953.00	332,343.00	398,812.00
Ventas en efectivo		163,496.00	174,140.00	264,884.00	318,463.00	382,850.00
Cobros de ventas al crédito a 28 días		12,347.00	10,495.00	12,069.00	13,880.00	15,962.00
TOTAL INGRESOS		242,335.00	251,390.92	325,869.72	408,936.52	494,207.32
Egresos	Mensual					
Pago a proveedores	3,452.00	41,424.00	48,000.00	48,000.00	72,000.00	96,000.00
Remuneración del gerente	1,500.00	18,000.00	21,600.00	30,000.00	30,000.00	30,000.00
Remuneración jefa de reservas	1,200.00	14,400.00	18,000.00	21,600.00	21,600.00	21,600.00
Remuneración asistente reservas 1	1,000.00	12,000.00	14,400.00	18,000.00	18,000.00	18,000.00
Remuneración asistente reservas 2		14,400.00	-	-	18,000.00	18,000.00
Remuneración cobranzas y facturación	1,200.00	14,400.00	18,000.00	21,600.00	21,600.00	21,600.00
Marketing		750.00	750.00	1,500.00	18,000.00	18,000.00
Mantenimiento de computadoras	300.00	3,600.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00
Depositos de CTS		2,700.00	2,850.00	3,650.00	3,650.00	3,650.00
Gratificaciones		5,400.00	5,700.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00
Pago a salud	441.00	5,292.00	7,776.00	9,828.00	9,828.00	9,828.00
Sanitas Perú	202.00	2,424.00	2,424.00	2,424.00	2,424.00	2,424.00
Pago servicios públicos	550.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00
Pago de alquiler oficina	700.00	8,400.00	8,400.00	16,800.00	16,800.00	16,800.00
Factura de microsoft	109.00	1,308.00	1,308.00	1,308.00	1,308.00	1,308.00
Pago a contabilidad	500.00	6,000.00	6,000.00	8,400.00	8,400.00	8,400.00
Pago a facebook	350.00	4,200.00	4,200.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Pago de seguro a mafre	160.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00
Impresión de folletos		-	-	3,500.00	8,845.00	8,845.00
Confección de polos y gorros		-	-	7,000.00	7,420.00	7,420.00
otros gastos	500.00	6,000.00	6,000.00	9,600.00	18,000.00	18,000.00
TOTAL EGRESOS		163,218.00	174,528.00	221,330.00	285,595.00	309,595.00
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO		79,117.00	76,862.92	104,539.72	123,341.52	184,612.32
Préstamo recibido en el año 2020						
Pago de préstamos Interbank	1,030.09	12,361.08	12,361.08	12,361.08	12,361.08	12,361.08
Pago de préstamos a Reactiva Perú	1,298.76	-	15,585.12	15,585.12	15,585.12	15,585.12
TOTAL FINANCIAMIENTO		12,361.08	27,946.20	27,946.20	27,946.20	27,946.20
FLUJO DE CAJA FINANCIERO		66,755.92	48,916.72	76,593.52	95,395.32	156,666.12

Para la elaboración de este flujo de caja se ha considerado los ingresos y gastos pasados y presentes que se han recolectado en el cuadro anterior, en este flujo de caja proyectado tanto económico como financiero se puede visualizar que la compañía de servicios turísticos

tendrá disponibilidad de dinero para afrontar sus acreencias corrientes y no corrientes, así como también podrá tener solvencia económica, se refleja que los créditos de clientes se realizarán dentro del mes, en caso se incumpla con el cronograma establecido se procederá de inmediato a trabajar con la opción que más le favorece a la organización que es el factoring, a través de la planificación financiera se optimizaran los gastos que se describirán en el siguiente anexo.

Cuadro 12

Ahorros por disminución de costos en la planilla

AHORROS POR DISMINUCIÓN DE COSTOS EN LA PLANILLA POR EXCESO DE PERSONAL						
		2022	2023	2024	2025	TOTAL
Puesto de reservas 2 sueldo S/1,500	1500	18,000.00	18,000.00	-	-	36,000.00
Ahorros en recursos sueldos S/1,200	1200	14,400.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00	57,600.00
Cts		1,350.00	1,350.00	600.00	600.00	3,900.00
Gratificación		2,700.00	2,700.00	1,200.00	1,200.00	7,800.00
Total ahorros en planilla		36,450.00	36,450.00	16,200.00	16,200.00	105,300.00

En los resultados cualitativos se pudo obtener información por parte de los entrevistados del área de reservas y contabilidad que la compañía carecía de dinero y una de las razones más relevantes es porque había personal en exceso en planilla y que llegan a trabajar 2 o 3 veces por semana, de acuerdo a esta información obtenida de los entrevistados se optó por elegir la planeación financiera como la alternativa de solución es por ello que en este anexo se puede visualizar lo que se propondrá al gerente general una disminución de personas ya que se dialogó con las personas entrevistadas lo cual manifestaron que las funciones que realizan estas personas descritas en el anexo se pueden cubrir por las otras personas que laboran en la compañía.

Es por ello que se propondrá la disminución de estas 2 personas para ahorrar costos y de esta manera generar mayor liquidez a la organización, se puede observar que disminuyendo estos costos la entidad podrá ahorrar solamente en planilla en los años 2022 y 2023 el monto de S/36,450 por cada año y en los años 2024 y 2025 se ahorrará S/16,200 por cada año, se pronostica que en estos años las ventas aumentarán y que la empresa crecerá para ello se sumará a la planilla un nuevo personal, el ahorro total por la planilla sería de S/105,300 hasta el año 2025 siempre y cuando la gerencia aplique esta propuesta de solución y de optimización de gastos.

4.6 Discusión

Este trabajo de investigación denominado planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021, ha tenido como propósito encontrar los factores que han afectado la disponibilidad de efectivo y de acuerdo a eso se implementó objetivos con el fin de poder dar soluciones al problema principal que presenta la compañía que es la carencia de equivalente de efectivo, como también poder incrementar el dinero disponible para que pueda efectuar sus operaciones y asumir sus compromisos programados con terceros menores y mayores a los 12 meses sin recurrir a capital ajeno.

En las interpretaciones realizadas a través del análisis documental a los informes contables y financieros, el índice más relevante que se analizó fue el de liquidez, esta ratio arrojó que la entidad en el año 2016 ha tenido S/0.94 por cada sol que adeudaba, en el año 2017 ha tenido S/0.88, en el año 2018 tuvo S/1.11, en el año 2019 tuvo S/1.44 y para el año 2020 ha tenido S/2.17 por cada sol que debía. Del año 2016 al 2018 la entidad sufrió de liquidez, en los 2 últimos años su liquidez mejoró, se debe a dinero ajeno que obtuvo la compañía como préstamos, estos resultados de la escasez de dinero que se obtuvieron concuerdan con los obtenidos por Castillo (2016) en el estudio que efectuó a una empresa

de transportes. El cual determinó después de aplicar el índice de liquidez que los resultados no son los esperados, han tenido dificultades para cancelar sus deudas y que sus opciones de apalancamiento no han sido las adecuadas.

Se descubrió que la compañía en sus cuentas pendientes de crédito correspondientes a sus clientes, la cobranza en promedio desde el año 2016 al año 2020 fue aumentando y que estos créditos tardan en convertirse en efectivo más de 40 días, esto coincide con los resultados cuantitativos, donde se entrevistó al contador, manifestando que esto se debe a que no hay una buena política de cobro, estos resultados se pueden constatar con los obtenidos por Avelino (2017) efectuó una investigación sobre los créditos de clientes y su impacto en el equivalente de efectivo. Determinó que la gestión de los créditos pendientes de cobro es deficiente, no hay un procedimiento para los créditos, carecen de una política de créditos y cobranzas, del mismo modo Loayza, Pastor y Vásquez (2017) en su tesis de investigación sobre gestión en los créditos pendientes por cobrar y su impacto en el dinero disponible en una compañía de comercio manifestaron que el 70% del manejo de los créditos son malos y que no cuentan con procedimientos para el área de facturación y cobranzas.

En análisis cuantitativo se empleó las entrevistas a la jefa de cobranzas y al contador, estas personas manifestaron que en la compañía hay gastos en exceso en lo que es la planilla, hay rendiciones pertenecientes al gerente general en los estados financieros al 31.12.2020, así como también expresaron que en la organización está haciendo falta una planeación financiera que ayude a optimizar los gastos y a tomar las decisiones adecuadas para incrementar la liquidez y que la entidad no tenga inconvenientes al momento de asumir sus compromisos, Estos resultados coinciden con los de Carrillo (2015) efectuó un estudio sobre el manejo financiero y la disponibilidad de efectivo en una empresa del sector construcción, los resultados arrojaron que hay un mal manejo en sus recursos, no están poniendo

importancia en lo que es la parte económica y financiera, por esta razón en los últimos 3 periodos han tenido inestabilidad financiera, impactando directamente cuando quiere pagar sus deudas. Por otro lado, Cerna y Palma (2016) en su tesis de investigación sobre examinar los resultados del manejo financiero y su impacto en el dinero disponible manifestaron que la gestión financiera en la entidad no es la adecuada, siendo uno de los factores más relevantes para la carencia de liquidez, expresaron que en la organización hace falta una buena planeación financiera como guía que contribuya a las proyecciones a futuro y evitar la falta de dinero.

El aporte que ofrecerá el presente proyecto de estudio a la compañía mediante la planeación financiera será disminuir sus días de cobro en sus créditos de clientes, menor a 30 días, así como también opciones de apalancamiento, se propone trabajar con factura negociable, del mismo modo se consideró la optimización de los gastos en la proyección de los flujos de caja y por último aportará a mediante los índices financieros a pronosticar la posición a futuro de la compañía y así podrá saber si la está contará con liquidez para asumir sus compromisos presentes y futuros, sin dificultades y sin comprometer sus activos y su patrimonio con terceros.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Se ha propuesto la planeación financiera para incrementar y mejorar la liquidez en la compañía de servicios turísticos; esta proposición es de acuerdo al problema de la carencia de dinero que se encontró en la empresa, por medio de esta planeación financiera se ha puesto objetivos que sean viables, es por eso que se realizó estados financieros proyectados y flujos de caja proyectados a 5 años, en este último se va optimizar los gastos, se va a reducir los costos en lo que es su planilla, servirá como guía para comparar los flujos proyectados con el real e ir realizando los ajustes necesarios para que se cumpla con los propósitos planteados por la organización.

Segunda: Se ha propuesto emplear y tomar en cuenta el resultado de los indicadores financieros, porque mediante este diagnóstico se pueden tomar las mejores decisiones que beneficien a la compañía y así se pueda prevenir la falta de liquidez y pueda asumir sus endeudamientos menores y mayores a 1 año sin dificultades y sin comprometer a su patrimonio, en los resultados obtenidos se encontró que ha sufrido para confrontar sus deudas, en la gestión arrojó que las cuentas de créditos de clientes han sido cobradas a más de 40 días, lo cual influye con la escasez de dinero, en el endeudamiento arrojó que este es mayor en 3 veces respecto a su patrimonio.

Tercera: Así mismo se ha propuesto que las cuentas por cobrar disminuyan en promedio a menos de 30 días para que se conviertan en dinero líquido para la compañía, porque esta partida ha sido uno de los factores relevantes para la determinación de la carencia de liquidez que se detectó en la entidad, en el análisis que se realizó

se obtuvo como diagnóstico que los créditos pendientes de cobro han demorado en los últimos 3 años en más de 40 días para convertirse en efectivo, se debe a que no hay una política de créditos y cobranzas establecida y la gerencia no interviene para mejorar esta situación, de acuerdo a esta información se procedió a elaborar políticas de cobro para que las facturas puedan ser cobradas dentro del mes, asimismo se propondrá trabajar con una de las herramientas financieras más favorables y beneficiosas para la empresa que es el factoring, de esta manera se podrá disponer de dinero en efectivo de manera rápida y a un bajo costo.

5.2 Recomendaciones

Primera: Se sugiere poner en práctica y ejecutar la planeación financiera para que sirva y sea una guía importante en el manejo de los recursos que son de propiedad de la empresa, poder lograr los objetivos propuestos y generar liquidez a la compañía para pueda cancelar sus compromisos pactados menores y mayores a los 12 meses sin perjudicar su patrimonio, se recomienda aplicar y ejecutar los flujos de caja proyectados, porque en estos flujos se ha considerado la reducción de costos en su planilla y así poder evitar la carencia de efectivo.

Segunda: Se recomienda respecto al análisis de los estados financieros que se realicen de manera bimestral y que se le dé importancia a los resultados que arrojan los índices financieros, porque mediante ellos se podrá saber cómo ha ido avanzando en su gestión la organización con el fin de evitar y corregir cualquier deficiencia que se detecte, así como también evitar la escasez de dinero, se podrá tomar decisiones sobre invertir o financiarse con la factura negociable.

Tercera: Se recomienda respecto a las cuentas por cobrar que se ejecute las políticas de créditos y cobranzas que se elaboraron para que los créditos pendientes de clientes se realicen dentro del mes y no perjudique la liquidez de la entidad, de igual manera se recomienda hacer el uso de la herramienta financiera más beneficiosa en la actualidad para las entidades que es el factoring o la factura negociable, para que pueda obtener dinero en efectivo inmediato y a costos bajos, por otro lado evitaría optar por un préstamo bancario y que sus deudas con entidades financieras aumenten, aplicando estas propuestas la compañía podrá disponer de liquidez para gestionar sus operaciones.

REFERENCIAS

- Acostupa, J. (2017). El sistema de detracciones y su incidencia en la liquidez de las empresas de transporte de carga, en la región Callao 2015-2016. (*Tesis de título profesional*). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Andrade, A. (2012). Interprete los ratios de liquidez. *Contadores & empresas*, 1-3.
- Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda. (*Tesis de título profesional*). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Chía: Pearson.
- Carhuancho, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Uide.
- Carrillo, G. (2015). La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Palileo. (*Tesis de título profesional*). Universidad técnica de Ambato.
- Castillo, D. (2016). Procesos financieros y su incidencia en la rentabilidad de la compañía de transporte pesado transarías S.A. (*Tesis de título profesional*). Universidad Técnica de Ambato.
- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M., & Huarte, C. (2013). *Planificación financiera*. Esic. disponible en :
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LSL4DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=libros+de+planificacion+financiera&ots=LVRa7MmSrS&sig=S7O8HSui1_IkY1MGLSF5nQceDn4#v=onepage&q=libros%20de%20planificacion%20financiera&f=false
- Esan. (22 de abril de 2020). *Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflictos se enfrentan?* Obtenido de:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/problemas-liquidez-conflictos/>
- Folke, K. (1997). *Teoría económica*.
- García, A. (2015). Metodología para la medición del riesgo de liquidez en una cooperativa financiera. (*Tesis de título profesional*). Universidad de Medellín, Colombia.

- García, J., & Paredes, L. (2014). *Estrategias financieras empresariales*. Patria.
- García, S. (1994). *Teoría económica de la empresa*. Díaz de Santos S.A. disponible en :
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4Quf0YnWVfYC&oi=fnd&pg=PR11&dq=LIBROS+DE+LA+TEORIA+ECONOMICA&ots=0-V1KhUYXC&sig=Yw2jOI494udborEJN4fNbDkjC1c#v=onepage&q=LIBROS%20DE%20LA%20TEORIA%20ECONOMICA&f=false>
- González, A. (2010). *Liquidez, Volatilidad estocástica y saltos*. Publican. disponible en:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=33cLgjbvHssC&oi=fnd&pg=PA9&dq=libros+de+liquidez+&ots=r9AVdHB0oA&sig=Y4X8gwNWpXXICftaEVtvIUcgI1Y#v=onepage&q=libros%20de%20liquidez&f=false>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Sypal.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Quirón S.A.
- Krugman, P. (1997). *Desarrollo, geografía y teoría económica*. Antoni Bosh S.A disponible:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8BZXgvLMqzUC&oi=fnd&pg=PA1&dq=LIBROS+DE+LA+TEORIA+ECONOMICA&ots=NAV2LuTU6s&sig=VeitYv65QWL4kx1tFK5N7qlUbn8#v=onepage&q=LIBROS%20DE%20LA%20TEORIA%20ECONOMICA&f=false>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación financiera*. Grupo patria. disponible en:
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SdvhBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros+de+planeacion+financiera&ots=bva5hUcMJd&sig=sj303_RKhdZdbGpSIraZRd1Pzgw#v=onepage&q=libros%20de%20planeacion%20financiera&f=false.
- Muñoz, J. (2008). *Contabilidad financiera*. Pearson.
- Ortiz, H. (2011). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera*. Curcio Penen.

- País, E. (18 de abril de 2020). *El país*. Obtenido de El turismo afronta el peor año de su historia: <https://elpais.com/economia/2020-04-18/el-turismo-afronta-el-peor-ano-de-su-historia.html>
- Perú, B. C. (2020). Experiencia Internacional de los programas de apoyo al crédito durante el Covid- 19. *Reporte de Inflación*, 127-128.
- Perú, B. C. (2020). Experiencia Internacional de los programas de apoyo al crédito durante el Covid-19. *Reporte de Inflación*, 130-132.
- Peruano, D. O. (22 de octubre de 2020). Normas Legales. *El Peruano*, págs. 1-5.
- Puente, M., Viñán, J., & Aguilar, J. (2017). Planeación financiera y presupuestaria. Politécnica ESPOCH.
- Revista valor contable. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista valor contable*, 9-30.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Ma.
- Rueda, G., & Rueda, J. (2010). Plan contable general empresarial. Edigraber.
- Sánchez. (2006). *Auditoría de estados financieros*. Pearson.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de estados financieros*. Pearson.
- Sánchez, X., & Millán, J. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector operativo. *Entramado*, 90-98.
- Soriano, J. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. Profit.
- Soto, C., Ramón, R., Solórzano, A., Sarmiento, C., & Mite, M. (2017). *Análisis de estados financieros*. Compas.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Thomson.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración financiera*. Pearson.
- Vásquez, R., & Bongianino, C. (2008). *Principios de teoría contable*.
- Vinicius, D. (2018). *Teoría de contabilidad*.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: *Planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021.*

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Subcategorías	Indicadores	
¿Cómo mejorar la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021?	Proponer una planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos Lima, 2021.	Cuentas por cobrar	Evaluación de clientes	
			Seguimiento a la cartera de clientes	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Financiamiento	Préstamo	
¿Cuál es la situación de la liquidez en la compañía de servicios turísticos, Lima 2021?	Diagnosticar la liquidez en una compañía de servicios turísticos Lima, 2021.		Costo Financiero	
¿Cuáles son los factores que perjudican la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021?	Identificar los factores que influyen en la liquidez en una compañía de servicios turísticos Lima 2021.	Razones financieras	Índices de liquidez	
			Índices de Solvencia	
			Índices de Gestión	
			Índices de Rentabilidad	
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holística Tipo: Proyectiva Nivel: No experimental Método: Mixto		Población: Estados contable Unidad informante: Contador, jefa de cobranza y gerente general.	Técnicas: Análisis docum y entrevista Instrumentos: Guía de entrevista y ficha de R. documental.	Procedimiento: Análisis de datos:

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Factoring																			
Institución	Número días	Ventas clientes A1 año 2022	TEA	TED	Interes descontado	Comisiones por documento	Importe a cobrar												
Financiera TFC	30	51,350.00	34.49%	0.0823%	1,252.47	960.00	49,137.53												
Scotiabank	30	51,350.00	26.00%	0.0642%	979.50	1,380.00	48,990.50												
BBVA	30	51,350.00	32.00%	0.0771%	1,174.39	420.00	49,755.61												
BCP	30	51,350.00	22.00%	0.0553%	843.90	1,620.00	48,886.10												
Compas Group	30	51,350.00	37.50%	0.0885%	1,344.79	1,125.00	48,880.21												
Factoring																			
Institución	Número días	Ventas clientes A1 año 2022	TEA	TED	Interes descontado	Comisiones por documento	Importe a cobrar												
Financiera TFC	60	51,350.00	34.49%	0.0823%	2,474.40	960.00	47,915.60												
Scotiabank	60	51,350.00	26.00%	0.0642%	1,940.32	1,380.00	48,029.68												
BBVA	60	51,350.00	32.00%	0.0771%	2,321.93	420.00	48,608.07												
BCP	60	51,350.00	22.00%	0.0553%	1,673.94	1,620.00	48,056.06												
Compas Group	60	51,350.00	37.50%	0.0885%	2,654.37	1,125.00	47,570.63												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Descuento por pronto pago</th> </tr> <tr> <th>Crédito</th> <th>Condición</th> <th>TDEM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A 30 días</td> <td>Contado</td> <td>2.00%</td> </tr> <tr> <td>A 60 días</td> <td>Contado</td> <td>4.00%</td> </tr> </tbody> </table>								Descuento por pronto pago			Crédito	Condición	TDEM	A 30 días	Contado	2.00%	A 60 días	Contado	4.00%
Descuento por pronto pago																			
Crédito	Condición	TDEM																	
A 30 días	Contado	2.00%																	
A 60 días	Contado	4.00%																	

AHORROS POR DISMINUCIÓN DE COSTOS EN LA PLANILLA POR EXCESO DE PERSONAL						
	2022	2023	2024	2025	TOTAL	
Puesto de reservas 2 sueldo S/1,500	1500	18,000.00	18,000.00	-	-	36,000.00
Ahorros en recursos sueldos S/1,200	1200	14,400.00	14,400.00	14,400.00	14,400.00	57,600.00
Cts		1,350.00	1,350.00	600.00	600.00	3,900.00
Gratificación		2,700.00	2,700.00	1,200.00	1,200.00	7,800.00
Total ahorros en planilla		36,450.00	36,450.00	16,200.00	16,200.00	105,300.00

EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS	COD: 0001
	Vigencia: 01/01/2022
	Versión: 01
Políticas de créditos y cobranzas	
Misión	
Que las cobranzas se realicen de manera eficiente y dentro del plazo establecido, generando mayor liquidez dentro del mes a la compañía.	
Objetivo	
Disminuir los días en que se hacen efectivo las cuentas por cobrar comerciales.	
<ul style="list-style-type: none"> ● El plazo del crédito iniciará desde la emisión y entrega de la factura o boleta. ● El plazo de crédito debe estar dentro de los 20 a 28 días. ● Realizar los seguimientos para las cobranzas a través de llamadas y envíos de correos una semana antes de vencer su plazo establecido. ● Acordar con el cliente que en caso incumpla con los pagos se procederá a enviar una carta notarial, indicando el cobro de intereses de acuerdo a los días de mora. ● Informar al cliente y de ser necesario visitarlo en caso haya incumplido con el depósito, informarle que se procederá en algunos comprobantes que la empresa cree conveniente a trabajar con la opción del Factoring y la factura pasará a ser cobrada por la entidad con la cual se negociará este tipo de financiamiento. ● Para clientes nuevos se deberá evaluarlo en la central de riesgo, donde debe figurar como buen pagador. ● En caso los clientes nuevos se nieguen a pagar en cualquier forma, se ejecutarán las respectivas acciones legales, y cuando tenga una alta probabilidad de incobrable y que tengas más de 1 año, se procederá a registrar como cobranza dudosa. 	

FLUJO DE CAJA PROYECTADO PARA EL AÑO 2022												
VENTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
Saldo inicial	68,356.00	59,980.70	56,176.76	53,221.03	51,181.34	50,131.00	50,149.13	51,321.24	53,739.62	57,503.98	62,422.00	69,037.32
Ventas	10,222.20	11,039.98	11,923.17	12,877.03	13,907.19	15,019.77	16,221.35	17,519.05	18,920.58	20,434.23	22,068.96	23,834.48
Ventas al contado	6,133.32	6,623.99	7,153.90	7,726.22	8,344.31	9,011.86	9,732.81	10,511.43	11,352.35	12,260.54	13,241.38	14,300.69
Ventas al crédito a 28 días		4,088.88	4,415.99	4,769.27	5,150.81	5,562.88	6,007.91	6,488.54	7,007.62	7,568.23	8,173.69	8,827.59
TOTAL INGRESOS DEL MES	74,489.32	70,693.56	67,746.66	65,716.51	64,676.47	64,705.73	65,889.85	68,321.21	72,099.58	77,332.75	83,837.07	92,165.60
INGRESOS												
Alquiler de oficina	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00
Pago a proveedores	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00
Sueldo gerente general	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00	1,800.00
Sueldo de jefa de reservas	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00
Sueldo asistente de reservas 1	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
Sueldo de Cobranzas	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00
Essalud	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00	540.00
Pago de renta	102.22	110.40	119.23	128.77	139.07	150.20	162.21	175.19	189.21	204.34	220.69	238.34
Seguro mapfre	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98	136.98
Pago a contabilidad	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
Pago a claro	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Pago a entel	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42	235.42
Pago a sanitas	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00
Pago de luz	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
Pago de agua	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00	45.00
Pago a microsoft	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00	99.00
Pago a facebook	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00	750.00	622.66	450.00
Otros	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00
TOTAL EGRESOS	14,508.62	14,516.80	14,525.63	14,535.17	14,545.47	14,556.60	14,568.61	14,581.59	14,595.61	14,910.74	14,799.75	14,644.74
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	59,980.70	56,176.76	53,221.03	51,181.34	50,131.00	50,149.13	51,321.24	53,739.62	57,503.98	62,422.00	69,037.32	77,520.85
Financiamiento												
Préstamo recibido												
Pago de préstamo	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85
Total financiamiento	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-1,030.09	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85	-2,328.85
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	58,950.61	55,146.67	52,190.94	50,151.25	49,100.91	49,119.04	48,992.39	51,410.77	55,175.13	60,093.15	66,708.47	75,192.00

Anexo 3: Instrumento cuantitativo



Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Período o año:	2016 - 2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Es suministrar información de los Estados financieros de la empresa de los años 2016 al 2020, para analizarlos y evaluarlos a través de los ratios financieros para saber cuál es la situación presente de la empresa, y poder encontrar posibles soluciones al problema de investigación.	Los Estados financieros de la empresa contienen información relevante de un período acerca de sus activos, pasivos y patrimonio, como también se sus ingresos y gastos. Está información confiable y oportuna sirve para la toma de decisiones sobre invertir o solicitar un financiamiento.	Contabilidad

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Resultados estadísticos	Análisis
1	Estado de Situación Financiera	El estado de situación financiera es un documento que muestra la posición tanto económica como	Ratios de Liquidez	Liquidez General 2016: $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{142,494}{50,063} = 2.85$ Liquidez General 2017: $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{106,873}{35,376} = 3.02$	Respecto a la liquidez del año 2016 y 2017 se puede apreciar que por cada sol que debe la empresa, está cuenta con S/2.85 y S/3.02 para cubrir la deuda a C/P, se debe a que muchas veces los clientes del

		<p>financiera de la empresa, sus recursos que posee y sus obligaciones a un determinado periodo, es muy útil para la toma de decisiones por parte de la gerencia y de los inversionistas (Rueda & Rueda, 2010).</p>	<p>Liquidez General 2018:</p> <p><u>Activo Corriente</u> = 89,803 3.02 <u>Pasivo Corriente</u> = 29,737</p> <p>Liquidez General 2019:</p> <p><u>Activo Corriente</u> = 97,684 4.40 <u>Pasivo Corriente</u> = 22,192</p> <p>Liquidez General 2020:</p> <p><u>Activo Corriente</u> = 125,536 4.39 <u>Pasivo Corriente</u> = 28,606</p> <p>Prueba Acida 2016:</p> <p><u>Activo Corriente - Existencia</u> = 142,494 2.85 <u>Pasivo Corriente</u> = 50,063</p> <p>Prueba Acida 2017:</p> <p><u>Activo Corriente - Existencia</u> = 106,873 3.02 <u>Pasivo Corriente</u> = 35,376</p> <p>Prueba Acida 2018:</p> <p><u>Activo Corriente - Existencia</u> = 89,803 3.02 <u>Pasivo Corriente</u> = 29,737</p>	<p>exterior depositan el 50% por adelantado.</p> <p>Respecto a la liquidez de los años 2018, 2019 y 2020 se puede apreciar que por cada sol que debe la empresa, está cuenta con S/3.02, S/4.40 Y S/4.39 para cubrir sus obligaciones a C/P. en el año 2019 y 2020 tuvo más liquidez se debe a que recibió préstamos por parte del B. Interbank y del programa de Reactiva Perú.</p> <p>Respecto a la prueba acida del año 2016 se puede apreciar que por cada sol que adeuda la empresa, está cuenta con S/2.85 para cubrir la deuda, en el año 2017 por cada sol que debe, cuenta con S/3.02 para cubrir la deuda, en el año 2018 por cada sol de deuda, está cuenta con S/3.02 para cubrir sus obligaciones a corto plazo.</p>
--	--	---	---	---

				<p>Prueba Acida 2019:</p> <p><u>Activo Corriente - Existencia</u> = 97,684 4.40</p> <p>Pasivo Corriente = 22,192</p> <p>Prueba Acida 2020:</p> <p><u>Activo Corriente - Existencia</u> = 125,536 4.39</p> <p>Pasivo Corriente = 28,606</p> <p>Liquidez Absoluta 2016:</p> <p><u>Efectivo y equiv. efectivo</u> = 47,176 0.94</p> <p>Pasivo Corriente = 50,063</p> <p>Liquidez Absoluta 2017:</p> <p><u>Efectivo y equiv. efectivo</u> = 31,245 0.88</p> <p>Pasivo Corriente = 35,376</p> <p>Liquidez Absoluta 2018:</p> <p><u>Efectivo y equiv. efectivo</u> = 33,125 1.11</p> <p>Pasivo Corriente = 29,737</p> <p>Liquidez Absoluta 2019:</p> <p><u>Efectivo y equiv. efectivo</u> = 31,945 1.44</p> <p>Pasivo Corriente = 22,192</p> <p>Liquidez Absoluta 2020:</p> <p><u>Efectivo y equiv. efectivo</u> = 62,142 2.17</p> <p>Pasivo Corriente = 28,606</p>	<p>En el año 2019 por cada sol que debe, cuenta con S/4.40 y en el 2020 cuenta con un respaldo de S/4.39 para cubrir la deuda a corto plazo, esto se debe a que recibió préstamos por parte de Reactiva Perú.</p> <p>Respecto a la liquidez absoluta del año 2016 la empresa obtuvo S/0.94 esto quiere decir que no puede cumplir con sus compromisos a C/P, en el año 2017 obtuvo el S/0.88, se puede visualizar que tampoco puede cumplir con sus obligaciones a C/P, en el año 2018 obtuvo el S/1.11, en el 2019 el S/1.44, se puede decir que en los años 2018 y 2019 si puede cubrir sus compromisos a C/P, para el año 2020 aumentó sus activos más líquidos en S/2.17 frente a cada sol que adeuda la empresa en el corto plazo, se debe a que recibió préstamos bancarios.</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>Apalancamiento Financiero 2016:</p> <p><u>Pasivo Total</u> = 59,530 39.35% <u>Activo Total</u> = 151,270</p> <p>Apalancamiento Financiero 2017:</p> <p><u>Pasivo Total</u> = 42,302 32.29% <u>Activo Total</u> = 131,010</p> <p>Apalancamiento Financiero 2018:</p> <p><u>Pasivo Total</u> = 29,737 18.67% <u>Activo Total</u> = 159,273</p> <p>Apalancamiento Financiero 2019:</p> <p><u>Pasivo Total</u> = 22,192 13.73% <u>Activo Total</u> = 161,656</p> <p>Apalancamiento Financiero 2020:</p> <p><u>Pasivo Total</u> = 134,234 78.61% <u>Activo Total</u> = 170,756</p> <p>Endeudamiento de Corto Plazo 2016</p> <p><u>Total Pasivo Corriente</u> = 50,063 54.57% <u>Total Patrimonio</u> = 91,740</p> <p>Endeudamiento de Corto Plazo 2017</p> <p><u>Total Pasivo Corriente</u> = 35,376 39.88% <u>Total Patrimonio</u> = 88,708</p>	<p>Esta ratio permite saber el grado de endeudamiento de la empresa con terceros, en el año 2016 la empresa obtuvo el 39.35%, en el 2017 el 32.29%, en el 2018 el 18.67%, en el 2019 el 13.73% y en el 2020 el 78.61%, este último año el activo comprometido con la deuda representa un % relevante, se debe a que la empresa obtuvo préstamos del B. Interbank y de reactiva Perú, no es recomendable que la empresa realice sus operaciones con fondos ajenos.</p> <p>Este ratio permite saber el grado de endeudamiento del patrimonio de la empresa a corto plazo con terceros, en el año 2016 la empresa obtuvo el 54.57%, en el 2017 el 39.88%, en el 2018 el 22.96%, en el 2019 el 15.91% y en el 2020 el 78.33%, esto quiere decir que estos porcentajes representan el total del patrimonio que está comprometido con la deuda a corto plazo de la empresa,</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>Endeudamiento de Corto Plazo 2018</p> <p><u>Total Pasivo Corriente</u> = <u>29,737</u> 22.96%</p> <p>Total Patrimonio = 129,536</p> <p>Endeudamiento de Corto Plazo 2019</p> <p><u>Total Pasivo Corriente</u> = <u>22,192</u> 15.91%</p> <p>Total Patrimonio = 139,464</p> <p>Endeudamiento de Corto Plazo 2020</p> <p><u>Total Pasivo Corriente</u> = <u>28,606</u> 78.33%</p> <p>Total Patrimonio = 36,522</p> <p>Endeudamiento de Largo Plazo 2016</p> <p><u>Total Pasivo no Corriente</u> = <u>9,467</u> 10.32%</p> <p>Total Patrimonio = 91,740</p> <p>Endeudamiento de Largo Plazo 2017</p> <p><u>Total Pasivo no Corriente</u> = <u>5,926</u> 7.81%</p> <p>Total Patrimonio = 88,708</p> <p>Endeudamiento de Largo Plazo 2018</p> <p><u>Total Pasivo no Corriente</u> = <u>0</u> 0.00%</p> <p>Total Patrimonio = 129,536</p> <p>Endeudamiento de Largo Plazo 2019</p> <p><u>Total Pasivo no Corriente</u> = <u>0</u> 0.00%</p> <p>Total Patrimonio = 139,464</p> <p>Endeudamiento de Largo Plazo 2020</p> <p><u>Total Pasivo no Corriente</u> = <u>105,628</u> 289.22%</p> <p>Total Patrimonio = 36,522</p>	<p>estos porcentajes son aceptados, ya que las deudas u obligaciones que mantiene la empresa están respaldados o pueden ser asumidos por parte de su patrimonio.</p> <p>Es el grado de endeudamiento del patrimonio de la empresa a L/P con terceros, en el año 2016 la empresa obtuvo el 10.32%, en el 2017 el 7.81%, en los años 2018 y 2019 el 0% y en el 2020 el 289.22%, se puede apreciar que en el año 2020 la deuda a L/P arrojó una cifra preocupante de 289.22%, esto quiere decir que el patrimonio de la empresa no puede cubrir las deudas con las entidades financieras, esto es debido al bajo nivel de ventas, la empresa está excesivamente endeudada, es peligroso ya que está en manos de terceros, es conveniente ampliar el capital o vender activos que no son necesarios para sus operaciones.</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>Solvencia Patrim. o End. Total 2016</p> <p><u>Total Pasivo</u> = <u>59,530</u> 64.89% Total Patrimonio 91,740</p> <p>Solvencia Patrim. o End. Total 2017</p> <p><u>Total Pasivo</u> = <u>42,302</u> 47.69% Total Patrimonio 88,708</p> <p>Solvencia Patrim. o End. Total 2018</p> <p><u>Total Pasivo</u> = <u>29,737</u> 22.96% Total Patrimonio 129,536</p> <p>Solvencia Patrim. o End. Total 2019</p> <p><u>Total Pasivo</u> = <u>22,192</u> 15.91% Total Patrimonio 139,464</p> <p>Solvencia Patrim. o End. Total 2020</p> <p><u>Total Pasivo</u> = <u>134,234</u> 367.54% Total Patrimonio 36,522</p>	<p>Este ratio de solvencia permite determinar en qué proporción el patrimonio se encuentra comprometido por sus deudas, Podemos apreciar que en el año 2016 el patrimonio comprometido con las deudas es de 64.89%, en el 2017 es de 47.69%, en el 2018 es de 22.96%, en el 2019 fue de 15.91% y en el 2020 es de 367.54%, se puede visualizar que del año 2016 al 2019 el patrimonio comprometido con la deuda fue moderado, sin embargo para el año 2020 el endeudamiento sobrepasa al patrimonio es decir este está comprometido en su totalidad con las obligaciones de la empresa, ante esta situación es conveniente que el dueño realice un aporte de capital para incrementar su patrimonio.</p>
--	--	--	--	--	--

2	Estado de Resultados Integrales	Este estado muestra los beneficios económicos que ha tenido la empresa en un determinado periodo, incluyendo a los costos y gastos, su finalidad es proporcionar el resultado económico es decir la utilidad o pérdida que obtuvo la empresa (Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento & Mite, 2017).	Ratios de Gestión	<p>Rotación de Cuentas por cobrar 2016</p> <p><u>Ventas Netas</u> = 567,275 12.51 Ctas por cobrar - Comerciales = 45,340 veces</p> <p>Rotación de Cuentas por cobrar 2017</p> <p><u>Ventas Netas</u> = 266,320 11.20 Ctas por cobrar - Comerciales = 23,769 veces</p> <p>Rotación de Cuentas por cobrar 2018</p> <p><u>Ventas Netas</u> = 314,538 8.64 Ctas por cobrar - Comerciales = 36,408 veces</p> <p>Rotación de Cuentas por cobrar 2019</p> <p><u>Ventas Netas</u> = 367,399 8.71 Ctas por cobrar - Comerciales = 42,194 veces</p> <p>Rotación de Cuentas por cobrar 2020</p> <p><u>Ventas Netas</u> = 48,432 3.92 Ctas por cobrar - Comerciales = 12,347 veces</p> <p>Plazo promedio de cobranza 2016</p> <p><u>Cuentas por Cobrar * 360</u> = 16,322,400 28.77 Ventas Netas = 567,275 días</p> <p>Plazo promedio de cobranza 2017</p> <p><u>Cuentas por Cobrar * 360</u> = 8,556,840 32.13 Ventas Netas = 266,320 días</p> <p>Plazo promedio de cobranza 2018</p> <p><u>Cuentas por Cobrar * 360</u> = 13,106,880 41.67 Ventas Netas = 314,538 días</p> <p>Plazo promedio de cobranza 2019</p> <p><u>Cuentas por Cobrar * 360</u> = 15,189,840 41.34 Ventas Netas = 367,399 días</p> <p>Plazo promedio de cobranza 2020</p> <p><u>Cuentas por Cobrar * 360</u> = 4,444,920 91.78 Ventas Netas = 48,432 días</p>	<p>Respecto a la rotación de las cuentas por cobrar se puede visualizar que en el año 2016 ha tenido una rotación de 13 veces, en el 2017 ha rotado 11 veces, en el 2018 y 2019 ha mantenido su rotación en 9 veces, y en el 2020 su rotación bajo considerablemente, esto es debido a que las ventas bajaron hasta en un 87% respecto a las ventas del año 2019.</p> <p>Los resultados de este ratio muestran que en promedio la empresa cobró en el año 2016 a los 29 días, 2017 a los 32 días, 2018 a los 42 días, 2019 a los 41 días y en el 2020 a los 92 días. Se puede apreciar que en los años 2018 y 2019 la empresa aumento sus días en que se hace efectivo sus cuentas por cobrar, respecto a los años anteriores, el 2020 aumentó a 92 días es debido a la pandemia.</p>
---	---------------------------------	--	-------------------	--	---

				<p>Rotación de Caja y Bancos 2016</p> <p><u>Caja y Bancos * 360</u> = <u>16.983.360</u> 29.94 Ventas 567,275</p> <p>Rotación de Caja y Bancos 2017</p> <p><u>Caja y Bancos * 360</u> = <u>11.248.200</u> 42.24 Ventas 266,320</p> <p>Rotación de Caja y Bancos 2018</p> <p><u>Caja y Bancos * 360</u> = <u>11.925.000</u> 37.91 Ventas 314,538</p> <p>Rotación de Caja y Bancos 2019</p> <p><u>Caja y Bancos * 360</u> = <u>11.590.200</u> 31.30 Ventas 367,399</p> <p>Rotación de Caja y Bancos 2020</p> <p><u>Caja y Bancos * 360</u> = <u>22.371.120</u> 461.91 Ventas 48,432</p>	<p>La rotación del efectivo en el año 2016 fue de 30 días, del 2017 de 42 días, en el 2018 de 38 días, en el 2019 de 31 días y en el 2020 de 461 días, se puede decir que la empresa tiene liquidez para poder cumplir estos días de venta en cada año, el año 2020 es distinto, se debe a que la empresa recibió efectivo proveniente de préstamos bancarios y las ventas disminuyeron en un 87%.</p>
			<p>Ratios de Rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad del Activo - ROA 2016</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = <u>3.131.784</u> 20.70% Activo Total 151,270</p> <p>Rentabilidad del Activo - ROA 2017</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = <u>1.901.970</u> 14.52% Activo Total 131,010</p> <p>Rentabilidad del Activo - ROA 2018</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = <u>3.177.200</u> 19.95% Activo Total 159,273</p> <p>Rentabilidad del Activo - ROA 2019</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = <u>3.598.100</u> 22.26% Activo Total 161,656</p> <p>Rentabilidad del Activo - ROA 2020</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = <u>-6.534.700</u> -38.27% Activo Total 170,756</p>	<p>La rentabilidad que obtiene la empresa sobre los activos, en el año 2016 es de 20.70%, en el 2017 es de 14.52%, en el 2018 es de 19.95%, en el 2019 es de 22.26% y en el 2020 arrojó negativo en -38.27%, esto se debe a que al 31.12.2020 la empresa terminó en pérdida. Por la disminución en el 87% de sus ventas en comparación al año anterior, la pandemia golpeo muy fuerte este rubro, los turistas optaron por no viajar.</p>

				<p>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2016</p> <p><u>Utilidad Neta</u> = 31,318 34.14%</p> <p>Patrimonio 91,740</p> <p>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2017</p> <p><u>Utilidad Neta</u> = 19,020 21.44%</p> <p>Patrimonio 88,708</p> <p>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2018</p> <p><u>Utilidad Neta</u> = 31,772 24.53%</p> <p>Patrimonio 129,536</p> <p>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2019</p> <p><u>Utilidad Neta</u> = 35,981 25.80%</p> <p>Patrimonio 139,464</p> <p>Rentabilidad del Patrimonio - ROE 2020</p> <p><u>Utilidad Neta</u> = -65,247 -178.93%</p> <p>Patrimonio 36,522</p> <p>Margen Neto Sobre Ventas 2016</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = 3,131,784 5.52%</p> <p>Ventas 567,275</p> <p>Margen Neto Sobre Ventas 2017</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = 1,901,970 7.14%</p> <p>Ventas 266,320</p> <p>Margen Neto Sobre Ventas 2018</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = 3,177,200 10.10%</p> <p>Ventas 314,538</p> <p>Margen Neto Sobre Ventas 2019</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = 3,598,100 9.79%</p> <p>Ventas 367,399</p> <p>Margen Neto Sobre Ventas 2020</p> <p><u>Utilidad Neta * 100</u> = -6,534,700 -134.93%</p> <p>Ventas 48,432</p>	<p>La rentabilidad del patrimonio obtenida por la empresa, se puede apreciar que en el año 2016 rinde un 34.14%, en el 2017 un 21.44%, en el 2018 un 24.53%, en el 2019 un 25.80% y en el 2020 sufre una disminución relevante del -178.93% es debido a que se vendió el 13% respecto al año anterior, la empresa salió en pérdida y disminuyó el patrimonio.</p> <p>La utilidad neta que le quedó a la empresa en relación sobre las ventas en el año 2016 obtuvo el 5.52%, en el 2017 el 7.14%, en el 2018 el 10.10%, en el 2019 el 9.79% y en el año 2020 salió en negativo en un -134.93% es debido a que no llegaba al punto de equilibrio, las ventas no cubrían sus gastos operativos, y pesar de ello mantuvo a su personal en planilla hasta el mes de junio 2020.</p>
--	--	--	--	--	---

Fecha: 13 de abril del 2021

Lugar: Cercado de Lima

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv. 1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Cuentas por cobrar	¿En su opinión, cómo es la evaluación de la cartera de clientes nacionales?
2		¿Cuáles son las deficiencias de la política de créditos y cobranzas de sus clientes nacionales?
3	Financiamiento	¿Para usted, en qué momento es importante solicitar un préstamo financiero?
4		¿Para usted cuáles serían las mejores alternativas para el financiamiento de la empresa?
5	Razones financieras	¿De acuerdo a su opinión, cuáles son las causas que conllevan a la falta de liquidez en la empresa?
6		¿En su opinión, de qué manera los flujos de efectivo proyectados ayudan a la empresa para evitar la insuficiencia de liquidez?
7		¿Qué procedimientos recomendaría para mejorar la liquidez en la empresa?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Periodo o año:	2016 - 2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Es suministrar información de los Estados financieros de la empresa de los años 2016 al 2020, para analizarlos y evaluarlos a través de los ratios financieros para saber cuál es la situación presente de la empresa, y poder encontrar posibles soluciones al problema de investigación.	Los Estados financieros de la empresa contienen información relevante de un período acerca de sus activos, pasivos y patrimonio, como también se sus ingresos y gastos. Está información confiable y oportuna sirve para la toma de decisiones sobre invertir o solicitar un financiamiento.	Contabilidad

Fecha 23 de abril del 2021

Lugar: Cercado de Lima


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	Estado de Situación Financiera del año 2016	x		x		x			
2	Estado de Resultado del año 2016	x		x		x			
3	Estado de Situación Financiera del año 2017	x		x		x			
4	Estado de Resultado del año 2017	x		x		x			
5	Estado de Situación Financiera del año 2018	x		x		x			
6	Estado de Resultado del año 2018	x		x		x			
7	Estado de Situación Financiera del año 2019	x		x		x			
8	Estado de Resultado del año 2019	x		x		x			
9	Estado de Situación Financiera del año 2020	x		x		x			
10	Estado de Resultado del año 2020	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Irma Milagros Carhuacho Mendoza	DNI N°	40460914
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	
Título profesional /Especialidad	Licenciada en Administración	Firma	
Grado Académico	Doctor		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	Abril 2021

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

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

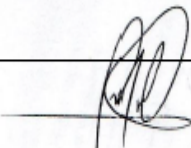
³Costrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolasco Labajos	DNI N°	40086182
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	
Título profesional /Especialidad	Licenciado Educación /Administración	Firma	
Grado Académico	Doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Lima, Abril 2021

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

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


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

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Nombres y Apellidos	Julca Garcia Paola Corina	DNI N°	10713347
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	945508639
Título profesional /Especialidad	Contador Público	Firma	
Grado Académico	Maestra		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Abril 2021

¹Pertinencia: El documento corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El documento es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

³Claridad: Se entiende el contenido del documento

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los documentos planteados son suficientes para evaluar la subcategoría

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Anexo Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: **Planeación financiera para el incremento de la liquidez en una compañía de servicios turísticos, Lima 2021.**
Nombre de la propuesta: **Planeación financiera para el incremento de la liquidez**

Yo, CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES identificado con DNI N^o 45491996 Especialista en CONTABILIDAD Y AUDITORIA Actualmente laboro en CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA Ubicado en LIMA 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 ^o	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación cumple con lo solicitado.

2.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 12 de Julio del 2021

Apellidos y nombres:	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES		
Profesional en:	CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	Máximo grado:	MAGISTER
Experiencia en años:	9 AÑOS	Experto en:	CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DNI:	45491996	Celular:	951917571

Firma

Fecha:.....

Apellidos y nombres:	Paola Corina Julca Garcia		
Profesional en:	Contabilidad - Contador Público	Máximo grado:	Maestra en Contabilidad y Finanzas
Experiencia en años:	15 Años	Experto en:	Contabilidad y Finanzas
DNI:	10713347	Celular:	945508639

Y después de la revisión opino que:

1.

2.

3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 16/07/2021

Apellidos y nombres:	Capristán Miranda, Julio Ricardo		
Profesional en:	Administración	Máximo grado:	Maestro
Experiencia en años:	20	Experto en:	Finanzas
DNI:	06663183	Celular:	953708849

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					
	2016	2017	2018	2019	2020
	S/	S/	S/	S/	S/
Activo corriente					
Efectivo y equivalente de efectivo	47,176.00	31,245.00	33,125.00	31,945.00	62,142.00
Cuentas por cobrar comerciales	45,340.00	23,769.00	36,408.00	42,194.00	12,347.00
Otras cuentas por cobrar	48,324.00	51,325.00	20,270.00	23,545.00	50,568.00
Gastos pagados por anticipado	1,654.00	534.00	0.00	0.00	479.00
Total activo corriente	142,494.00	106,873.00	89,803.00	97,684.00	125,536.00
Activo no corriente					
Inmueble Maq. Y Equipo	5,900.00	7,557.00	73,422.00	64,374.00	47,477.00
Deprec. Y Amort Acumulada	-580.00	-1,100.00	-12,706.00	-13,645.00	-13,500.00
Otros Activos	3,456.00	17,680.00	8,754.00	13,243.00	11,243.00
Total activo no corriente	8,776.00	24,137.00	69,470.00	63,972.00	45,220.00
Total Activo	151,270.00	131,010.00	159,273.00	161,656.00	170,756.00
Pasivo y Patrimonio					
Pasivo corriente					
Tributos por pagar	1,756.00	1,425.00	1,945.00	0.00	0.00
Remuneraciones por pagar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuentas por pagar comerciales	16,527.00	6,240.00	3,125.00	9,549.00	0.00
Deudas a corto plazo	15,325.00	12,245.00	13,888.00	4,255.00	12,361.00
Otras cuentas por pagar	16,455.00	15,466.00	10,779.00	8,388.00	16,245.00
Total pasivo corriente	50,063.00	35,376.00	29,737.00	22,192.00	28,606.00
Pasivo no corriente					
Deudas a Largo plazo	9,467.00	6,926.00	0.00	0.00	105,628.00
Total pasivo no corriente	9,467.00	6,926.00	0.00	0.00	105,628.00
Total pasivo	59,530.00	42,302.00	29,737.00	22,192.00	134,234.00
Patrimonio					
Capital	26,320.00	20,799.00	20,799.00	30,545.00	30,545.00
Resultados acumulados	21,923.00	46,776.00	73,443.00	68,598.00	71,324.00
Resultados del ejercicio	43,497.00	21,133.00	35,294.00	40,321.00	-65,347.00
Total Patrimonio	91,740.00	88,708.00	129,536.00	139,464.00	36,522.00
Total pasivo y patrimonio	151,270.00	131,010.00	159,273.00	161,656.00	170,756.00

ESTADO DE RESULTADO					
	2016	2017	2018	2019	2020
	S/	S/	S/	S/	S/
Ventas netas	567,275.00	266,320.00	314,538.00	367,399.00	48,432.00
Costo de ventas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Utilidad bruta	567,275.00	266,320.00	314,538.00	367,399.00	48,432.00
Gastos Operativo					
Gastos de ventas	-289,940.00	-125,684.00	-139,007.00	-176,633.00	-33,254.00
Gastos Administrativos	-234,587.00	-119,550.00	-140,311.00	-150,543.00	-84,154.00
Total Gastos operativos	-524,527.00	-245,234.00	-279,318.00	-327,176.00	-117,408.00
Utilidad operativa	42,748.00	21,086.00	35,220.00	40,223.00	-68,976.00
Otros ingresos y egresos					
Ingresos financieros		0.00	0.00	0.00	0.00
Otros ingresos	749.00	47.00	74.00	98.00	10,710.00
Cargas financieras		0.00	0.00	0.00	-7,081.00
Otros egresos	-	0.00	0.00	0.00	0.00
Total de otros ingresos y egreso:	749.00	47.00	74.00	98.00	3,629.00
Utilidad antes de impuestos	43,497.00	21,133.00	35,294.00	40,321.00	-65,347.00

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Nombres y apellidos	Rogers Álvarez Gómez
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv. 1)
Fecha	01/05/2021
Lugar de la entrevista	Videollamada

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿En su opinión, cómo es la evaluación de la cartera de clientes nacionales?	No se les realiza una evaluación ya que son clientes antiguos y fijos, a los clientes nuevos ya sea empresas o personas en su mayoría no se les realiza ninguna evaluación.
2	¿Cuáles son las deficiencias de la política de créditos y cobranzas de sus clientes nacionales?	Muchas veces no se cumple con el plazo establecido el depósito de los clientes, es debido a que son pocos los clientes nacionales fijos con los que trabaja la empresa y no se le hace el seguimiento adecuado como debería hacerse no se le envía correos, tampoco se le realiza llamadas para la cobranza, se espera a que los clientes depositen en la mayoría de veces a más de 30 días.
3	¿Para usted, en qué momento es importante solicitar un préstamo financiero?	Se solicita un préstamo financiero en el momento en que los clientes del exterior realizan reservas por grupos, en fechas específicas, estos hacen adelantos de solo el 10% sin embargo esto se junta con las reservas nacionales y es ahí donde la empresa opta por un financiamiento externo.
4	¿Para usted cuáles serían las mejores alternativas para el financiamiento de la empresa?	Las mejores alternativas son los préstamos de terceros o personas naturales con una tasa de interés baja, en muchas oportunidades el mismo gerente general ha realizado préstamos a la empresa sin cobrar comisión alguna y en otras oportunidades se presta a personas naturales.
5	¿De acuerdo a su opinión, cuáles son las causas que conllevan a la falta de liquidez en la empresa?	Una de las causas de la falta de liquidez es la demora de los depósitos de los clientes nacionales.
6	¿En su opinión, de qué manera los flujos de efectivo proyectados ayudan a la empresa para evitar la insuficiencia de liquidez?	Ayudan mucho a evitar la falta de liquidez, porque a través de esta caja proyectada se puede saber en qué meses la empresa sus ventas no va poder cumplir con sus costos fijos como también en qué meses la empresa va poder compensar estas pérdidas, también ayuda a ir comparando el flujo proyectado con el flujo real.

7	¿Qué procedimientos recomendaría para mejorar la liquidez en la empresa?	Tratar de acordar con los clientes fijos nacionales para que los depósitos se realicen dentro de los 30 días.
Cargo o puesto en que se desempeña:		Contador
Nombres y apellidos		Carlos Moncada Morocho
Código de la entrevista		Entrevistado 2
Fecha		01/05/2021
Lugar de la entrevista		Videollamada

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿En su opinión, cómo es la evaluación de la cartera de clientes nacionales?	La empresa no realiza evaluación a su cartera de clientes nacionales (empresas) ya que son antiguos y a personas naturales no se les realiza evaluaciones porque la mayoría de ventas son al contado.
2	¿Cuáles son las deficiencias de la política de créditos y cobranzas de sus clientes nacionales?	Una de sus deficiencias es que no se cumple ni tampoco se le exige respetar el plazo de pago por parte de cobranzas ni del gerente general, por lo que tienen años trabajando, estos demoran a veces en pagar, pero cumplen con los depósitos.
3	¿Para usted, en qué momento es importante solicitar un préstamo financiero?	Es importante solicitar un préstamo en el momento en que la empresa se va quedando sin liquidez siempre y cuando este sea de buen uso como para solventar los gastos generados por los turistas o clientes y no para gastos propios de la empresa como gastos de planilla u otros.
4	¿Para usted cuáles serían las mejores alternativas para el financiamiento de la empresa?	El mejor financiamiento para la empresa sería optar por un factoring, en vez de solicitar un préstamo bancario con tasas de interés más altas, préstamos al gerente general o un incremento de capital.
5	¿De acuerdo a su opinión, cuáles son las causas que conllevan a la falta de liquidez en la empresa?	Falta de planeación financiera, porque hay personal en planilla con un sueldo alto que llegan a trabajar 1 o 2 veces por semana a la empresa, otra es las rendiciones que tiene la empresa por cobrar al gerente general y la tercera es hacer cumplir la policía de cobranzas.
6	¿En su opinión, de qué manera los flujos de efectivo proyectados ayudan a la empresa para evitar la insuficiencia de liquidez?	Ayuda para ir haciendo un comparativo mes a mes sobre las ventas reales y las ventas proyectadas y evitar caer en falta de liquidez.

7	¿Qué procedimientos recomendaría para mejorar la liquidez en la empresa?	Priorizar los gastos como de planilla, combustible para gastos propios del gerente, reuniones con el gerente general mensual con la finalidad de informarle y a la vez solicitarle información de las rendiciones o salidas de dinero sin justificación.
---	--	--

Cargo o puesto en que se desempeña:	Cobranzas
Nombres y apellidos	Rossmery Luz Aguilar Salvatierra
Código de la entrevista	Entrevistado 3
Fecha	08/05/2021
Lugar de la entrevista	Videollamada

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿En su opinión, cómo es la evaluación de la cartera de clientes nacionales?	No se les evalúa si son clientes del exterior porque son buenos pagadores y si son nacionales, estos no piden crédito, al contrario en su mayoría adelanta el 20% sobre su paquete turístico.
2	¿Cuáles son las deficiencias de la política de créditos y cobranzas de sus clientes nacionales?	Bueno son pocos los clientes nacionales y tengo entendido que se demoran más del tiempo debido, es porque no se les exige el pago en la fecha establecida ni tampoco se les hace el seguimiento para que depositen de acuerdo al cronograma.
3	¿Para usted, en qué momento es importante que la empresa solicite un préstamo financiero?	Al momento que hay reservas fuertes por grupos y que hay una alta probabilidad que van a viajar a través de la empresa.
4	¿Para usted cuáles serían las mejores alternativas para el financiamiento de la empresa?	Un aporte de capital por parte del Gerente General.
5	¿De acuerdo a su opinión, cuáles son las causas que conllevan a la falta de liquidez en la empresa?	Exceso de personal de reservas en la planilla, gastos a rendir en las salidas de caja propios del gerente general y una inadecuada política de cobranzas. En la empresa hace falta un buen plan financiero que ayude a tener una mejor liquidez.
6	¿En su opinión, de qué manera los flujos de efectivo proyectados ayudan a la empresa?	Es muy útil porque ayuda a ir exigiendonos en la parte de reservas para con clientes tratar de vender lo establecido o al menos tratar de llegar o

	para evitar la insuficiencia de liquidez?	cumplir a la meta de las ventas proyectadas para que la empresa tenga liquidez.
7	¿Qué procedimientos recomendaría para mejorar la liquidez en la empresa?	Que las cobranzas sean más exigentes y eficientes, alianzas estratégicas con hoteles (salir a ofrecer nuestros productos a hoteles 2 veces por semana) y pagar una comisión por la venta de un paquete por cada cliente que logre viajar con nuestra empresa.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

Categoría Liquidez

Administrador de códigos

Mostrar códigos en grupo **Liquidez**

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1.1.1. Evaluación de clientes	8	0	[Cuentas por cobrar] [Liquidez]
C.1.1.2. Seguimiento a la cartera de cli...	10	0	[Cuentas por cobrar] [Liquidez]
C.1.2.1. Préstamos	10	0	[Cuentas por cobrar] [Financiamiento]
C.1.2.2. Costos financieros	5	0	[Cuentas por cobrar] [Financiamiento]
C.1.3.1. Ratio de liquidez	7	0	[Cuentas por cobrar] [Liquidez]
C.1.3.2. Ratio de solvencia	4	0	[Cuentas por cobrar] [Liquidez]
C.1.3.3. Ratio de gestión	7	0	[Cuentas por cobrar] [Liquidez]
C.1.3.4. Ratio de rentabilidad	4	0	[Cuentas por cobrar] [Liquidez]
E.1.1.1. Personal en exceso	9	0	[Gastos] [Liquidez] [Planeación financiera]
E.1.1.2. Rendiciones de dinero	6	0	[Gastos] [Liquidez] [Planeación financiera]

Grupo de Códigos

Administrador de grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Cuentas por cobrar	8	Hector Valladolid	23/05/2021 17:36	Hector Valladolid	23/05/2021 17:36
Financiamiento	2	Hector Valladolid	23/05/2021 17:43	Hector Valladolid	23/05/2021 17:43
Gastos	2	Hector Valladolid	29/05/2021 22:46	Hector Valladolid	29/05/2021 22:46
Liquidez	10	Hector Valladolid	23/05/2021 18:19	Hector Valladolid	23/05/2021 18:19
Planeación financiera	3	Hector Valladolid	29/05/2021 22:42	Hector Valladolid	29/05/2021 22:42
Razones financieras	4	Hector Valladolid	23/05/2021 18:06	Hector Valladolid	23/05/2021 18:06

Códigos en grupo:

Nombre
C.1. Liquidez
C.1.1. Cuentas por cobrar
C.1.1.1. Evaluación de clientes
C.1.1.2. Seguimiento a la cartera de cliente
C.1.2. Financiamiento
C.1.2.1. Préstamos

Códigos no en grupo:

Nombre
C.1.1.1. Evaluación de clientes
C.1.1.2. Seguimiento a la cartera de cliente
C.1.2. Financiamiento
C.1.2.1. Préstamos

Comentario:

Documentos

Entrevista al gerente general

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Nombres y apellidos	Rogers Álvarez Gómez
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv. 1)
Fecha	01/05/2021
Lugar de la entrevista	Videollamada

Matriz de respuestas

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿En su opinión, cómo es la evaluación de la cartera de clientes nacionales?	No se les realiza una evaluación ya que son clientes antiguos y fijos, a los clientes nuevos ya sea empresas o personas en su mayoría no se les realiza ninguna evaluación.
2	¿Cuáles son las deficiencias de la política de créditos y cobranzas de sus clientes nacionales?	Muchas veces no se cumple con el plazo establecido el depósito de los clientes, es debido a que son pocos los clientes nacionales fijos con los que trabaja la empresa y no se le hace el seguimiento adecuado como debería hacerse no se le envía correos, tampoco se le realiza llamadas para la cobranza, se espera a que los clientes depositen en la mayoría de veces a más de 30 días.
3	¿Para usted, en qué	Se solicita un préstamo financiero en el momento

Entrevista al contador

Administrador de grupos de códigos

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Nombres y apellidos	Carlos Moncada Morocho
Código de la entrevista	Entrevistado2
Fecha	01/05/2021
Lugar de la entrevista	Videollamada

Matriz de respuestas

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿En su opinión, cómo es la evaluación de la cartera de clientes nacionales?	La empresa no realiza evaluación a su cartera de clientes nacionales (empresas) ya que son antiguos y a personas naturales no se les realiza evaluaciones porque la mayoría de ventas son al contado.
2	¿Cuáles son las deficiencias de la política de créditos y cobranzas de sus clientes nacionales?	Una de sus deficiencias es que no se cumple ni tampoco se le exige respetar el plazo de pago por parte de cobranzas ni del gerente general, por lo que tienen años trabajando, estos demoran a veces en pagar, pero cumplen con los depósitos.
3	¿Para usted, en qué momento es importante solicitar un préstamo financiero?	Es importante solicitar un préstamo en el momento en que la empresa se va quedando sin liquidez siempre y cuando este sea de buen uso como para solventar los gastos generados por los turistas o clientes y no para gastos propios de la

Entrevista a la jefa de cobranzas

Administrador de grupos de códigos

Cargo o puesto en que se desempeña:	Cobranzas y Reservas
Nombres y apellidos	Rossmery Luz Aguilar Salvatierra
Código de la entrevista	Entrevistado3
Fecha	08/05/2021
Lugar de la entrevista	Videollamada

Matriz de respuestas

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿En su opinión, cómo es la evaluación de la cartera de clientes nacionales?	No se les evalúa si son clientes del exterior porque son buenos pagadores y si son nacionales, estos no piden crédito, al contrario en su mayoría adelanta el 20% sobre su paquete turístico.
2	¿Cuáles son las deficiencias de la política de créditos y cobranzas de sus clientes nacionales?	Bueno son pocos los clientes nacionales y tengo entendido que se demoran más del tiempo debido, es porque no se les exige el pago en la fecha establecida ni tampoco se les hace el seguimiento para que depositen de acuerdo al cronograma.
3	¿Para usted, en qué momento es importante que la empresa solicite un préstamo financiero?	Al momento que hay reservas fuertes por grupos y que hay una alta probabilidad que van a viajar a través de la empresa.