



**Universidad
María Auxiliadora**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE
TRANSPORTE, 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES

ARAUJO CHIMIACO BRUNNO ALDAHIR

ORCID: 0009-0005-2540-3126

ESCOBAR CHATE JEYSON ALEXANDER

ORCID: 0000-0002-6386-3511

ASESOR:

Dr. MARCELO DANTE GONZALES MATOS

ORCID: 0000-0003-4365-5990

LIMA – PERÚ

2024

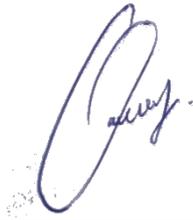
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **ARAUJO CHIMAICO BRUNO ALDAHIR**, con DNI **71750697** en mi condición de autor del trabajo de suficiencia profesional para optar el TITULO PROFESIONAL de **CONTADOR PÚBLICO** de título "**OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE, 2024**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 10 % y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 21, de febrero 2025.



ARAUJO CHIMAICO BRUNNO ALDAHIR



Dr. Marcelo Dante Gonzales Matos

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **ESCOBAR CHATE JEYSON ALEXANDER** , con DNI **47708796** en mi condición de autor(a) del trabajo de suficiencia profesional para optar el TITULO PROFESIONAL DE **CONTADOR PÚBLICO** de título “**OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE, 2024**”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **10 %**, y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 21, de febrero del 2025.



ESCOBAR CHATE JEYSON ALEXANDER



Dr. Marcelo Dante Gonzales Matos

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

Dedicatoria

Este informe de investigación se lo dedico a Dios por darme la paciencia y la guía de un camino correcto hacia la educación de calidad, también por enseñarme que cada cosa tiene un valor, gracias por hacer cumplir mis metas, ahora soy un profesional hecho y derecho, gracias Dios.

Agradecimiento

Mi agradecimiento va para quien me ha guiado hacia que es nuestro dios, ya también a los profesores que nos esforzó con su conocimiento durante nuestra trayectoria como estudiante por otro lado también agradecemos a nuestros padres por su apoyo incondicional. Gracias a todos.

Índice General

Contenido

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstrac	
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento de la Realidad Problemática	1
1.2. Antecedentes del Caso	3
1.2.1. Antecedentes de la Organización	3
1.2.2. Descripción de la Organización	5
1.2.3. Descripción General de la Experiencia	6
1.3. Planteamiento del Problema General	7
II. MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Marco conceptual:	10
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Descripción de la metodología	12
3.2. Métodos de Recolección de Datos	12
3.3 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADO	14
4.2. Discusión de los Hallazgos	22
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXO	32

Índice de figuras

Figura 1: Organigrama organizacional en una empresa de transporte	5
Figura 2: Liquidez corriente, períodos 2023-2024.....	16
Figura 3: Ratio de liquidez del año 2023 - 2024.....	16
Figura 4: Participación en el mercado	18
Figura 5: Propuesta de adquisición del sistema contable Starsoft	19
Figura 6: Precio y beneficios de adquisición de sistema Starsoft.....	20
Figura 7: Funciones en las cuentas por cobrar - Starsoft.....	20

Índice de tabla

Tabla 1: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2023.....	15
Tabla 2: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2024.....	15
Tabla 3: Variación de precio de combustible - Primax	21
Tabla 4: Lista de precio de combustible - Petroperú	22

Resumen

En este estudio se analizó una empresa especializada en el transporte, la cual no lograba demostrar su liquidez ante las instituciones financieras, debido a una inadecuada administración de cobros, falta de conocimiento sobre los métodos de financiamiento. En este contexto, el objetivo general planteado es, proponer e implementar mejoras en la gestión de la liquidez y de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte, con el fin de optimizar su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, mejorar su competitividad y asegurar la sostenibilidad de sus operaciones en el mercado peruano.

Se concluyó que, si la optimización de la liquidez en la empresa se lleva a cabo de manera efectiva, los niveles de liquidez aumentarán considerablemente, lo que permitirá a la empresa afrontar sus compromisos financieros de forma oportuna. Esta mejora en la liquidez no solo proporcionará estabilidad económica, sino que también facilitará la posibilidad de acceder a mejores condiciones de financiamiento, reduciendo la dependencia de créditos costosos.

Palabras claves: Gestión financiera, liquidez, gestión de cuentas por cobrar, optimización de liquidez, herramientas financieras.

Abstrac

In this study, a company specialized in transportation was analyzed, which could not demonstrate its liquidity to financial institutions, due to inadequate administration of collections, lack of knowledge about financing methods. In this context, the general objective set is, propose and implement improvements in the management of liquidity and accounts receivable in a transportation company, in order to optimize its ability to meet its financial obligations, improve its competitiveness and ensure the sustainability of its operations in the Peruvian market.

It was concluded that, if the optimization of liquidity in the company is carried out effectively, liquidity levels will increase considerably, which will allow the company to meet its financial commitments in a timely manner. This improvement in liquidity will not only provide economic stability, but will also facilitate the possibility of accessing better financing conditions, reducing dependence on expensive credits.

Keywords: Financial management, liquidity, accounts receivable management, liquidity optimization, financial.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento de la Realidad Problemática

Este estudio tuvo como principal objetivo mejorar la gestión de la liquidez en una empresa de transporte. La gestión de la liquidez es un argumento importante toda empresa actualmente debido a que la liquidez es la capacidad de la empresa de dar cumplimiento con sus obligaciones a corto plazo, en otros términos, es el proceso de transformación un activo en efectivo. Por tal razón es importante conservar los recursos económicos y operativos apropiados que necesitan las empresas para considerar su rentabilidad es importante de esa manera logren llevar a cabo sus actividades principales y obtener beneficio.

En el contexto internacional, Al subsanar el resultado de los niveles inferiores de cuentas por cobrar, estos resultados fueron un elemento negativo. Las cuentas por cobrar se subrayan como un reto valioso para las compañías, cedido las discrepancias económicas y de mercado. Los retrasos alargados en la cobranza de facturas generan carencia de liquidez, lo que a su vez también llega afectar la capacidad de pago de sus obligaciones y las cuentas financieras de la empresa. Sin embargo, las políticas y técnicas de cobranza necesitan ser mejoradas y actualizadas. (Carrera,2017).

Además, la carencia de liquidez puede limitar la inversión en oportunidades en desarrollo en el futuro y cubrir los gastos operativos ocasionales, lo que perjudicaría el funcionamiento a largo plazo de la empresa y su competencia. Como resultado, una gestión conveniente de las cuentas por cobrar no solo garantiza una línea de crédito seguido, además mantiene la estabilidad financiera que permitirá operar en los mercados globales. Las empresas deben contar con herramientas sólidas para mejorar las deficiencias de la cobranza y mantener las condiciones variantes del mercado global, de esa forma prevenir correr el riesgo de impago y sobresaliendo una adecuada salud financiera (castro,2018).

A nivel mundial, la gestión de cuentas por cobrar atraviesa problemas de carencia, lo cual crea problemas en la liquidez para empresas. En un entorno globalizado, donde nuevos participantes ofrecen créditos atractivos para obtener una cartera de clientes, es de carácter urgente que las empresas negocien positivamente sus cuentas por cobrar. Al realizar una gestión esencial se logra mantener la cartera de clientes y obstaculizar resultados de impacto negativo en la parte financiera. Las políticas para operar las cuentas por cobrar deben ser actualizadas y ajustarse a las condiciones de un mercado cada vez más íntegro. (Laurent,2018).

En el contexto nacional, En Perú, las empresas llegan a comprender que un incremento en las ventas refleja como incremento en el flujo de caja, las estrategias de marketing impactaban en las decisiones de compra de los consumidores de la empresa. Esto involucraba hacer un estudio en el impacto de las diferencias habilidades de marketing como la difusión en redes sociales, el marketing de contenidos, el correo de marketing y otras habilidades online, sobre el comportamiento del consumidor. Buchelli y Cabrera (2017).

La ausencia de gestión de las cuentas por cobrar puede atraer graves problemas de liquidez, impactando la capacidad de las empresas para el cumplimiento con sus deberes financieros. Una apropiada gestión garantiza que las estas cuentas protegen una mejor organización y proyección de los recursos, tranquilizando así problemas de liquidez y mejorando la estabilidad financiera. En un entorno de mayor demanda solicitud de créditos, como sucedió en tiempos de la pandemia, es muy crucial que las empresas tengan presente estrategias adecuadas para administrar sus cuentas por cobrar y mantener un flujo de caja equilibrado. (pachas,2020).

En Perú, la gestión de cobros y liquidez afronta retos determinados del argumento económico y empresarial del país. Aunque existe algunas iniciativas y demostraciones sobre estos temas, la ausencia de investigaciones precisas y concretas limita la capacidad de las empresas para poner en marcha la práctica habilidades financieras concretas que impacta de manera conveniente la relación entre cobro y liquidez en el entorno peruano es esencial llevar a cabo indagaciones

determinadas de orientaciones financieros más importantes y personalizados para optimizar la gestión de la liquidez en el ámbito empresarial de Perú. (López ,2022).

En otras palabras, el asunto primordial de este estudio se fundamentó en la correspondencia de la gestión de la liquidez y el uso apropiado de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte. A nivel general, la falta de la apropiada gestión de liquidez conmueve la competitividad empresarial. En Perú, las empresas transitan por retos agregados por la razón que la actuación insuficiente de habilidades actuales de gestión financiera, lo que impacta con un resultado negativo su capacidad para conservar sus actividades sanas en un entorno volátil. Este trabajo de suficiencia profesional tiene como finalidad de buscar deficiencias y dar soluciones determinadas para corregir la gestión de la liquidez, abordando los rasgos del argumento empresarial peruano, con la única finalidad de asegurar un manejo más eficaz y adecuado al comportamiento del mercado global.

1.2. Antecedentes del Caso

1.2.1. Antecedentes de la Organización

La empresa de transporte enfocada en el servicio de transporte turístico proporciona movilidad a nivel nacional, ofreciendo un servicio confidencial y seguro, con especial cuidado a todos sus viajes. Un valor incorporado es el servicio que ofrece la atención a bordo ofrecido por su personal altamente competente, quienes están siempre listo en cuanto a la atención de las necesidades de los pasajeros durante el viaje, asegurando una experiencia de viaje agradable y gustosa.

Con la única meta de hacer una diferencia en la marca de transporte interprovincial terrestre, La empresa de transporte no solamente aspira a liderar en el sector, alcanzando los más altos niveles de calidad, sino también aportando de manera activa el desarrollo del transporte terrestre en Perú. La empresa está enfocada en hacer que cada viaje sea una experiencia única, bajo el lema: "Viajar no tiene por qué ser aburrido. ¡Vive tu viaje!".

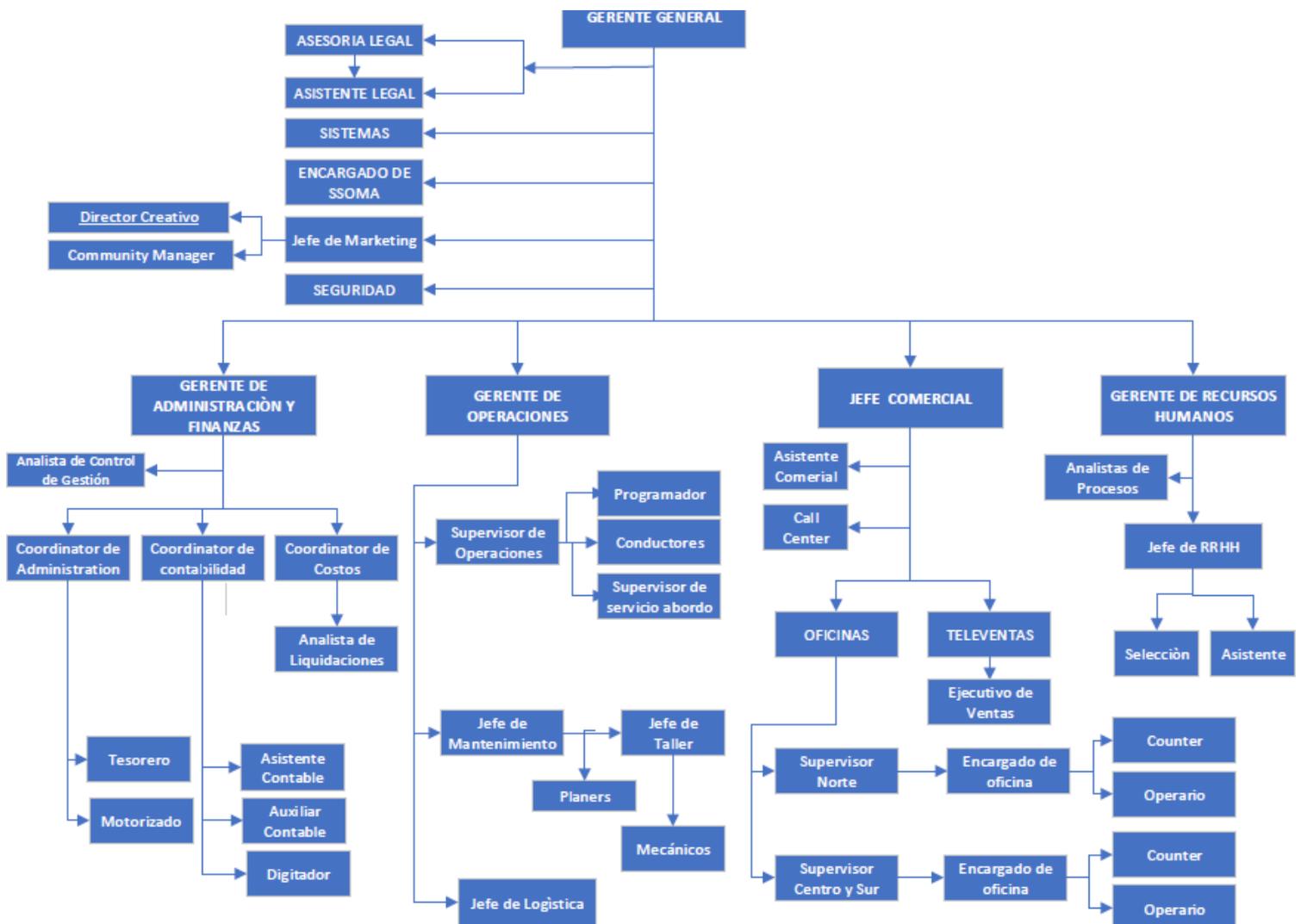
En la empresa de transporte se ve afectada la liquidez por diversos factores, como el ciclo de caja, que determina el tiempo entre ingresos y pagos; los costos operativos, que incluyen combustible y mantenimiento; y el volumen de ventas, que

puede fluctuar según la demanda. Además, la gestión de cuentas por cobrar y por pagar, así como las condiciones de financiamiento y endeudamiento, juegan un papel crucial. También influyen factores externos, como la competencia, la estacionalidad y las condiciones económicas, que pueden impactar los ingresos y, en consecuencia, la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo el problema en la empresa de transporte por la cual atraviesa es debido a que no cuentan con políticas de financiamiento con sus clientes que a su vez repercuten a sus proveedores, además se observó que no llevan un buen control de caja y no presentan el estado de Flujo de Efectivo

Entre los principales clientes de la empresa de transporte se encuentran Ayasta Ingenieros S.A., Consorcio Scormax, y Alturismo Perú Tours S.A.C., mientras que sus principales proveedores incluyen Fabricación de Carrocería Corenha S.A.C. y Servicios Generales FLCV E.I.R.L. La empresa cuenta con un equipo de 50 colaboradores registrados en planilla, quienes reciben todos los beneficios sociales conforme a la legislación vigente, garantizando un entorno laboral formal y responsable.

1.2.2. Descripción de la Organización

Figura 1: Organigrama organizacional en una empresa de transporte



Los departamentos y sus funciones dentro de la empresa se distribuyen de la siguiente manera: el Área Legal se encarga de gestionar trámites y procesos relacionados con la empresa, ofreciendo servicios de asesoría en litigios, negociaciones y elaboración de documentos legales para la Secretaría General. Por parte del área de Contabilidad tiene como principal responsabilidad de gestionar documentos, registrar las operaciones y transacciones bancarias, como son los ingresos y egresos de la empresa. El Departamento de Finanzas es responsable de realizar pagos a instituciones financieras y registrar todas las operaciones contables y datos financieros, lo que permite su análisis para la toma de decisiones informadas.

En el área de Logística, se lleva a cabo el control de inventarios, así como la planificación, organización y gestión del movimiento de materiales y productos, aspectos esenciales para garantizar una cadena de suministro eficiente. El Departamento de Marketing se encarga de implementar planes estratégicos, evaluar la competencia e investigar el mercado. Finalmente, el área de Mantenimiento tiene la tarea de asegurar que todas las instalaciones de la empresa se mantengan en buen estado de funcionamiento.

1.2.3. Descripción General de la Experiencia

Brunno Aldahir Araujo Chimaico, en su rol como Asistente Contable, tiene como principales funciones el registro de compras, bancos, canje de letras, registro de caja chica y la conciliación bancaria, Provisiones en el Libro Diario, Registro de Recibos por Honorarios, encargado de gestionar de alta y baja de trabajadores en T-registro sunat, Declaración PDT PLAME, Organización de la documentación y libros contables actualizados, Colaborar con auditorías internas y externas, proporcionar la documentación y la información requerida, Apoyo en preparación de declaración jurada anual, Análisis de cuentas contables y Manejo del Sistema Starsoft, y por ultimo contribuyendo al adecuado control de las operaciones financieras diarias. Por su parte,

Jeyson Alexander Escobar Chate, como Analista Contable, es responsable de la liquidación de impuestos, el cálculo de beneficios sociales, Encargado de la gestión de ALTAS, BAJAS, MODIFICACIONES de trabajadores y derechohabiente en el T – Registro – SUNAT, Elaboración de Planilla y Declaración de AFP Net, Calculo de CTS y gratificaciones, Presentación de descargos ante la SUNAT, Elaboración de los estados financieros, Mantener una comunicación efectiva con los clientes para resolver dudas relacionadas con temas contables, aportando al cumplimiento de las obligaciones tributarias y a la presentación clara de la situación financiera de la empresa, Mantenerse informado sobre cambios en normativas fiscales y contables en Perú y asegurar su aplicación en la empresa, Proporcionar información en temas contables a otros empleados de la empresa, además se aplicará el correcto uso del flujo de efectivo dentro de la compañía.

1.3. Planteamiento del Problema General

Este Trabajo de Suficiencia Profesional que lleva como título Propuesta de mejora en la gestión de liquidez y cuentas por cobrar en una empresa de transporte. Viene conviviendo con un problema que está vinculado a la falta de gestión de la liquidez, un riesgo común a nivel mundial que logra reflejar notablemente la competencia empresarial. En el entorno peruano, este inconveniente se refleja notable por la falta de implementación de estrategias modernas en cuanto a la gestión financiera, lo que obstaculiza que las empresas tengan operaciones saludables en su competencia. Dentro de la empresa, la gestión impropia de las cuentas por cobrar afectó su capacidad para cumplir con sus responsabilidades financieros y conservar su competencia en el mercado. Este estudio mantiene como finalidad de mostrar las causas concretas de estas deficiencias y promover soluciones que beneficien a mejorar la gestión de la liquidez, garantizando a que la empresa se mantenga más eficientemente a las demandas del mercado global y aumentar su sostenibilidad financiera a largo plazo.

Este estudio contiene una justificación desde las expectativas prácticas, por la necesidad de enmendar la gestión de la liquidez y de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte. Dicho problema en estas situaciones está perturbando su capacidad de crecimiento en la rentabilidad y profesional en un contexto económico volátil como el peruano. La ausencia de implementación de estrategias financieras modernas está comprometida su sostenibilidad financiera lo cual está en riesgo su competitividad. Mejorar la gestión de la liquidez consentirá a la empresa cumplir con sus obligaciones financieras de manera adecuada, perfeccionar su flujo de caja y asegurar su posibilidad a largo plazo, ofreciendo una mayor capacidad para que se acomode en las variaciones del mercado.

El objetivo general de este estudio es plantear e implementar mejoras en la gestión de la liquidez y de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte, con el propósito de perfeccionar su capacidad para que pueda cumplir con sus compromisos financieros, mejorar su capacidad y afirma la sostenibilidad de sus actividades en el mercado peruano.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Según Nava (2019) Uno de los importantes riesgos relacionas a la liquidez es la falta de las capacidades de una empresa para desempeñar con sus compromisos financieras, lo que impacta su capacidad de realizar sus pagos como también su capacidad para tomar decisiones financieras adecuadas y acertadas. Además, la falta de liquidez conlleva una disminución en el nivel de diligencias operativas, lo que impacta claramente en los procesos productivos, e incluso puede obligar la venta de activos preciso para la marcha de la empresa. El peligro de liquidez puede declararse de varias maneras: por un lado, a través de la carencia de activos líquidos que frena a la entidad efectuar con sus compromisos a corto plazo. Por otro lado, se muestra en los pasivos, cuando la empresa afronta vencimientos de deuda u obligaciones financieros con plazos exorbitantemente cortos, sin tener fuentes de financiamiento firmes o suficientes, lo que restringe su capacidad de permitir a nuevos recursos en momentos difíciles. Este tipo de escenarios puede formar un círculo vicioso que conmueva tanto la actividad diaria de la empresa tanto como su capacidad para conservar su capacidad a largo plazo.

Según olivera (2021) en su estudio titulada “La optimización y su impacto de flujo de caja en una empresa de transporte, 2018”. Señala claramente que la optimización es un mecanismo importante de la gestión financiera que ayuda a las compañías conversar la liquidez, proyectar seguramente y reducir costos. Al efectuar habilidades precisas y cumplir un monitoreo firme, las empresas no solo pueden asegurar su actividad diaria, sino también beneficiarse prósperamente para el desarrollo hacia el futuro. Una gestión adecuada del flujo de caja no solo ayuda la permanencia financiera, sino que también ayuda a fortalecer la familiaridad de inversores, clientes y proveedores, fortaleciendo la salud económica a largo plazo de la empresa.

Según Buchelli y Cabrera (2017) en su tesis, tiene como principal objetivo general fue establecer en cuanto al uso de estrategias de marketing digital afectaba

en las decisiones de compra de los clientes de la empresa Kallma Café Bar 2019 en la ciudad de Trujillo. Menciona que el nivel de interacción en plataformas digitales y las emociones generadas por estas estrategias afectan las decisiones de compra. Además, se destacará que, si el área de marketing no entiende bien a su público objetivo, corre el riesgo de perder ventas, ya que no podrá desarrollar estrategias eficaces que atraigan y retengan a los consumidores adecuados.

Según Nuñez (2020) en su estudio el cual se tituló problemas técnicos en el área de sistemas, la empresa ha experimentado dificultades operativas que han afectado directamente su liquidez, 2019 Guayaquil Concluyó que, mientras persistan las fallas en los sistemas han ocasionado retrasos en el procesamiento de ventas, cobros y pagos, lo que ha generado un desajuste en la gestión de los recursos financieros. Esta situación ha dificultado la correcta planificación y control de las finanzas, limitando la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos y realizar inversiones necesarias para su crecimiento. Si estas dificultades no llegan solucionarse a tiempo, la empresa llegaría afrontar consecuencias difíciles en su permanencia económica.

Según Cuesta y Vásquez (2021) En su indagación titulada “El flujo de caja y su acontecimiento en la liquidez de la empresa eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.”, elaborada para obtener el grado de Magíster en Gerencia Financiera Empresarial en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, el logro fue estudiar el flujo de caja como instrumento de gestión financiera y su reflejo en la liquidez de la compañía. En el estudio se ha realizado un enfoque descriptivo correlacional, lo que consintió asemejar el problema dentro de un argumento específico y examinar como se encuentra la situación financiera con datos reales. Se a llegado a la conclusión que la ausencia de control ante el flujo de efectivo realiza retrasos en el cumplimiento de los compromisos financieros. Se recomienda, implementar un flujo de caja proyectado para obviar que afecte la liquidez, dado que los activos corrientes no resguardaban apropiadamente los pasivos corrientes. Esto refleja que es importante utilizar el flujo de caja como instrumento exacto para la organización financiera y la toma de decisiones vitales.

Según Román (2022) en su estudio titulada determinación de precio de combustible y su impacto en la liquidez en la empresa palomino estrada SAC. Menciona visiblemente que la variación de precio de combustible puede perturbar

precisamente la liquidez de una empresa, claramente es un gasto clave en muchas operaciones, especialmente en sectores como el transporte, la logística y la producción. Cuando la variación del combustible crece de manera reveladora, los costos operativos de la empresa se aumentan, lo que puede ocasionar un desarreglo en el presupuesto y obstaculizar el cumplimiento de sus compromisos financieros. Esta fluctuación en los precios puede crear inseguridad y dificultar la proyección financiera, perturbando la capacidad de la empresa para conservar un flujo de efectivo constante y llegar a tomar decisiones de inversión oportunas.

2.2 Marco conceptual:

La liquidez muestra lo fácil y rápido que una empresa puede liquidar sus deudas y cubrir a sus necesidades financieras sin tener la obligación de recurrir a medidas asombrosas, cuando se hace la venta de activos a largo plazo, la facilidad de tener créditos agregados o la reestructuración de su deuda. La liquidez es importante debido a que una empresa que no cumple con sus compromisos a corto plazo esta en riesgo de enfrentar problemas financieros, conteniendo incapacidad para seguir con sus actividades con total normalidad, la pérdida de confianza de proveedores y clientes, o incluso llegar a estar en quiebra o insolvencia, Gitman y Zutter (2022)

En Teorías relacionadas: indica que la gestión de la liquidez conlleva semblantes relacionados con el efectivo, la gestión, la transformación y la posesión de dinero, de modo que lleve adecuadamente para maximizar su importe y de esa manera conseguir los recursos precisos. profundiza la importancia de llegar a usar de manera correcta el efectivo, subrayando que la administración de los recursos financieros es importante para las actividades de una empresa, permitiéndole constituir dinero para cumplir con sus compromisos a corto plazo, Nava (2022).

Desde la el punto de vista de Lawrence y Chad (2012), la gestión de la liquidez involucra tomar decisiones que conmuevan el flujo de efectivo mediante la actividad de los activos circulantes, obviando así una disminución de la liquidez que pueda llevar al fracaso empresarial. Por ende, una apropiada gestión de la liquidez, que sujete una representación y un control adecuado del activo disponible, tiene un resultado significativo en efectivo. Es importante, que la finalidad de la administración

del efectivo es gestionar apropiadamente los recursos financieros de la empresa, bajo el compromiso de las áreas relacionados.

El flujo de caja se designa como una herramienta financiero significativo que apoya en identificar si una empresa tiene un superávit o unos faltantes de efectivo. Por su parte, debido a la importancia y la principal finalidad del flujo de caja nos muestra lo siguiente: acepta indicar cuanto de efectivo tiene la empresa y gestionar ese efectivo por un tiempo definitivo. además, facilita la determinación un monto necesario de efectivo, lo que ayuda a encontrar situaciones de dificultades o de exceso de liquidez. Sin embargo, se obtienen crear políticas de financiamiento que beneficien a la compañía. Por último, contribuye a tomar decisiones más informadas sobre el uso del efectivo, como nuevas inversiones o áreas operativas, Hirache (2019)

Haro y Rosario (2017) mencionan que el termino de financiamiento hace referencia a la capacidad de la compañía para priorizar sus obligaciones financieras inmediatas y cumplir con sus obligaciones contractuales, al mismo tiempo que le proporciona oportunidades de difundir sus actividades y elevar presencia en el mercado competitivo.

Las compañías llegan acceder a la financiación a corto, medio y largo plazo estableciendo alianzas estratégicas con instituciones financieras. La relevancia de este indicador radica en que muchas empresas recurren al crédito bancario como fuente de financiación. La mayoría de estos bancos son comerciales, los cuales manejan las cuentas corrientes de las empresas, tienen una gran capacidad crediticia de acuerdo con las normativas bancarias actuales y ofrecen prácticamente todos los servicios que necesitan. Así, el banco comercial se convierte en un recurso fundamental para la empresa, y la elección de una entidad bancaria específica debe realizarse con cuidado. Es esencial que la empresa confíe en la capacidad del banco para ayudarla a satisfacer sus necesidades inmediatas de tesorería. (Alcántara y Tasilla, 2019)

También podemos destacar las siguientes ventajas: Si el banco muestra flexibilidad en sus condiciones, la empresa tendrá una mejor oportunidad de negociar un préstamo que se ajuste a sus necesidades. En caso de que una empresa enfrente problemas de tesorería, esta estrategia puede ayudarla a recuperar su estabilidad (Alcántara y Tasilla, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Descripción de la metodología

El estudio realizó el enfoque cuantitativo, utilizando instrucciones para medir y estudiar los resultados de forma numérica y aplicando instrumentos estadísticos de esa manera dar respuesta a las preguntas de indagación. El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que los investigadores no intervinieron tampoco modificaron las variables aprendidas. aunque, se trató de un diseño transversal, dado que los datos fueron coleccionados en un solo periodo de tiempo. El ambiente de la investigación fue descriptivo, debido a que se dedicó a analizar los datos tal como se mostraban, sin tener que realizar variaciones en las variables. El nivel de la investigación también fue descriptivo, pues su principal finalidad fue brindar investigaciones precisas y detalladas ante la revisión y análisis de documentos, como informes, registros y otros materiales, con el objetivo de obtener datos importantes.

3.2. Métodos de Recolección de Datos

El trabajo de investigación de este estudio, se organizó con el gerente general de la empresa de transporte, pidiendo su permiso para poder realizar la investigación en la empresa. además, se procedió una reunión con los comprometidos de las distintas áreas, a ellos se les explicó la finalidad de la investigación, además, se realizaron instrucciones de observación e investigación documentaria así demostrar los datos obtenidos. Estas habilidades lograron a garantizar la validez y seguridad de la investigación lograda, facilitando una base sólida para gestionar y la cuestión de los resultados, en el ámbito de los objetivos definidos ante esta investigación. En el método descriptivo, los resultados de la investigación fueron mostrados detalladamente mediante cuadros y figuras que repitieron las tendencias y sus relaciones más significativas. Por lo tanto, se brindó una posible solución al problema de investigación realizado, contrastando los resultados y conclusiones procedentes de los resultados alcanzados.

3.3 Aspectos éticos

La presente investigación fue hecha a medida a los más altos estándares de ética profesional, asumiendo la presencia de los principios fundamentales como la conducta profesional, el respeto hacia los demás, la seguridad de la confidencialidad, la obediencia ante los responsables de las tareas, las acciones, y el cumplimiento de una conducta ética ejemplar. Juntamente, se ha demostrado el desempeño del principio central de cualquier investigación, que tiene como originalidad del contenido, con el objetivo de obtener el título profesional.

El principio de beneficencia tiene como referencia el compromiso ético de proceder en favor hacia los demás, impidiendo hacer daño y favoreciendo la ejecución del bien. Es un principio de naturaleza personal cuyo incumplimiento no se demanda. Zavaleta (2020). Por lo tanto, basándonos en los resultados logrados, se proporcionó la información requerida para que la compañía pueda implementar acciones de mejoramiento.

El principio de justicia Es fundamental para determinar si algo es justo cuando su presencia no contradice la acción que le corresponde. En el ámbito social, la justicia destaca el equilibrio entre dos o más miembros de la sociedad. (Reporte Belmont, 2011). Considerando esta iniciación en la investigación, todos los participantes fueron tratados de forma igualitaria, sin distinción de raza.

IV. RESULTADO

4.1. Presentación de Datos Cuantitativos y Cualitativos

En la empresa de transporte se ha detectado la presencia de problemas en distintas áreas clave que afectan su desempeño general. Entre las principales deficiencias encontradas, se pueden resaltar diversos aspectos relacionados con la gestión operativa, los costos y la eficiencia de los procesos. Entre las principales deficiencias encontradas se pueden detallar:

Deficiencias en los procesos internos de cobranzas: el área de cobranzas de la empresa de transporte no realiza un adecuado seguimiento a las facturas por cobrar, lo que está generando una serie de problemas dentro de la operación. Al no gestionar las cuentas pendientes por cobrar, se está acumulando una gran cantidad de deudas que no se están recuperando a tiempo, lo que afecta la capacidad de la empresa para cubrir sus gastos diarios, como el mantenimiento de los vehículos y el pago a proveedores. La falta de seguimiento a las facturas vencidas aumenta el riesgo de que las cuentas se conviertan en incobrables, lo que provoca pérdidas directas para la empresa. Además, al no contar con un sistema efectivo de gestión de cobranza, Como resultado, la empresa se ve forzada a destinar más recursos para intentar recuperar el dinero pendiente, lo que incluye no solo el uso de personal adicional, sino también la contratación de agencias externas de cobranza, lo que eleva los costos operativos. Estos gastos adicionales afectan la rentabilidad de la empresa, reduciendo los márgenes de ganancia y dificultando la capacidad de invertir en nuevos proyectos o expandir el negocio. A largo plazo, la falta de una estrategia sólida de cobranza puede limitar el crecimiento de la empresa, ya que se concentra más en la gestión de deudas que en la generación de nuevos ingresos.

Como se puede ver en la Tabla N°1, la empresa de transporte registraba en las cuentas por cobrar comerciales al 31 de diciembre de 2023 un total de S/ 2.8 millones. Esta cantidad corresponde a clientes morosos con demoras en los pagos superiores a los 30 días.

Tabla 1: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2023

Tramo	Detalle	Monto	Porcentaje
Tramo 1	0 a 30 días	1,022,812.55	36.84%
Tramo 2	31 a 60 días	843,136.59	30.36%
Tramo 3	61 a 90 días	587,360.09	21.15%
Tramo 4	90 días a mas	323,368.76	11.65%
	Total	2,776,678.00	100.00%

Al analizar esta situación, se procedió a elaborar el flujo de caja para evaluar con mayor precisión el efectivo disponible. No obstante, a los clientes con morosidad se les contactó por teléfono para recordarles los pagos pendientes que aún deben regularizar.

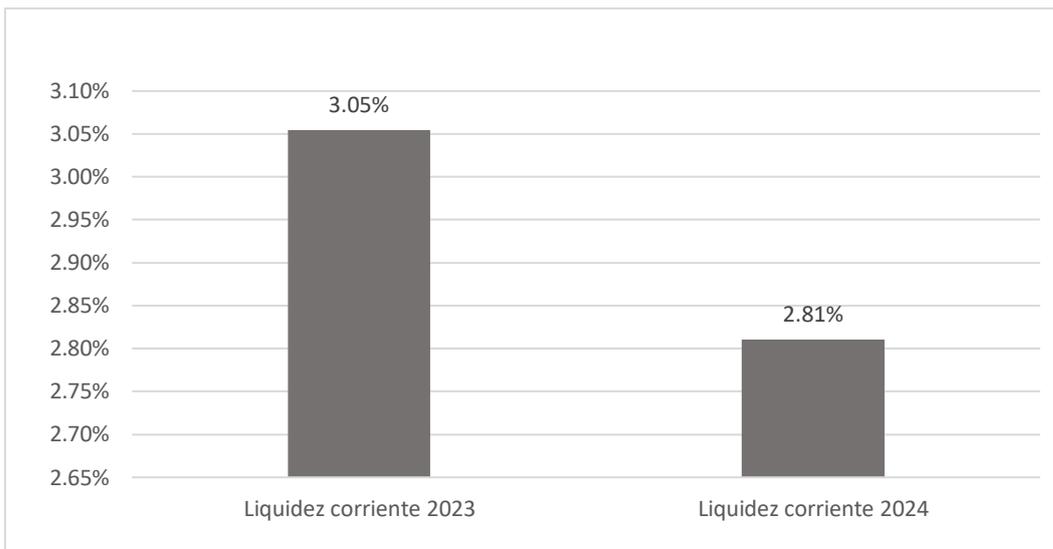
Como se puede apreciar en la Tabla N°2, la empresa sufre un cambio notable positivo a partir de la implementación de las medidas, la cuentas por cobrar comerciales al 30/12/2024 disminuyo un 36.57 % a comparación del año anterior. Donde un valor de 1,015,420.

Tabla 2: Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2024

Tramo	Detalle	Monto	Porcentaje
Tramo 1	0 a 30 días	738,448.20	41.93%
Tramo 2	31 a 60 días	477,432.30	27.11%
Tramo 3	61 a 90 días	337,248.27	19.15%
Tramo 4	90 días a mas	208,129.23	11.82%
	Total	1,761,258.00	100.00%

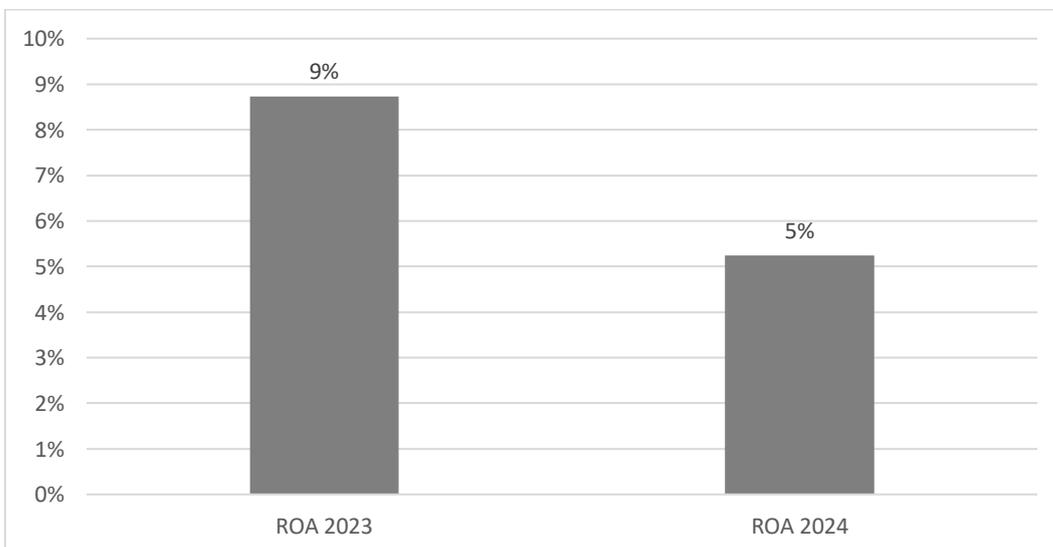
En la Tabla N°2 se observa una disminución del 36.57% en las cuentas por cobrar comerciales para el año 2024, en comparación con el período anterior. Se aplicó la ratio de liquidez, que fue de 3.05% en 2023, mientras que en 2024 es de 2.81%. Esto significa que, por cada sol de deuda, la empresa tiene 2.81 soles disponibles para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Figura 2: Liquidez corriente, períodos 2023-2024



En la figura N°3 se observa que el ROA está mostrando ganancias. En 2023 fue de 9%, mientras que este año es de 5%. Esto significa que, por cada sol de activos, la empresa genera 0.50 centavos de utilidad, logrando así una ganancia.

Figura 3: Ratio de liquidez del año 2023 - 2024



El gerente de la empresa de transporte expresó su satisfacción al ver los efectos positivos en la gestión de las cuentas por cobrar. La reducción del 36.57% en las cuentas por cobrar fue un resultado favorable, ya que permitió a la empresa disponer de la liquidez necesaria para seguir con sus actividades. A pesar de esto, los resultados siguen siendo sólidos, con una ratio de 2.81% para el año 2024. La empresa continuará explorando nuevas soluciones para optimizar el uso del efectivo.

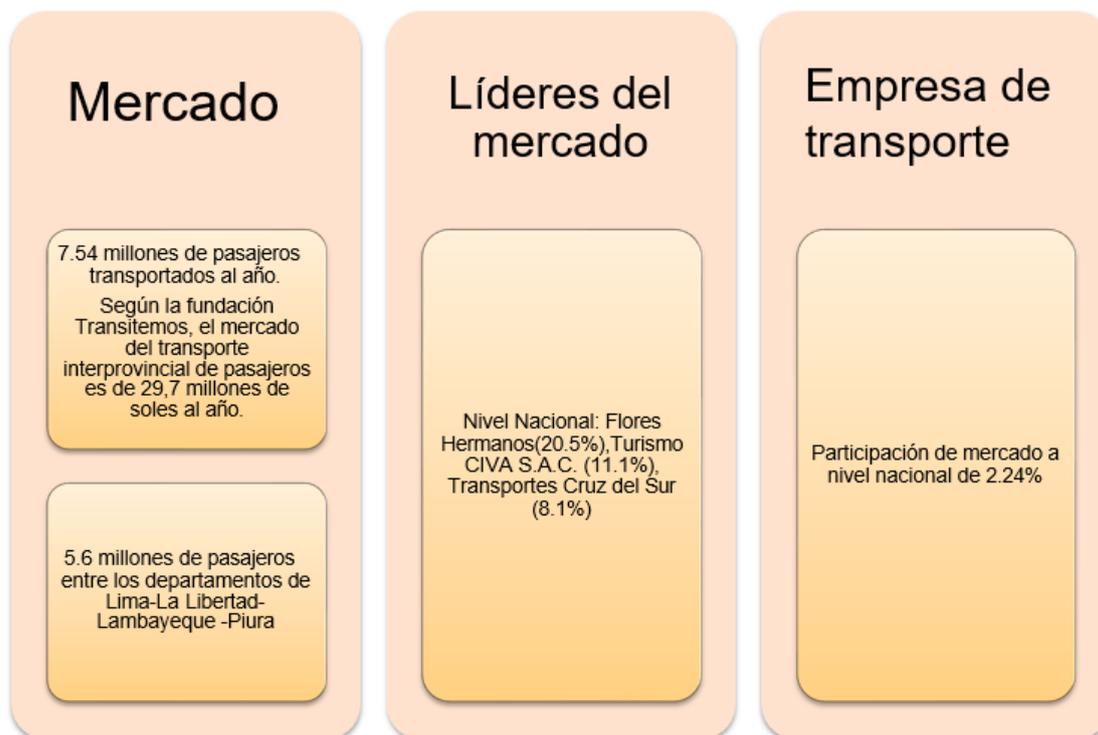
La falta de acuerdo formal de línea de crédito con los clientes: Por lado no contaban con un acuerdo formal entre la empresa y los clientes, La falta de un acuerdo formal genera incertidumbre, lo que puede llevar a malentendidos, conflictos y riesgos de incumplimiento en pagos y plazos. Sin un contrato claro, se dificultan las acciones legales en caso de disputas, afectando la estabilidad financiera y la confianza mutua. Esto dificulta también la toma de acciones legales en caso de disputas, ya que no existe un respaldo formal que regule los derechos y responsabilidades de ambas partes. Esta falta de formalidad afecta la estabilidad financiera de la empresa, pues no se tiene certeza sobre los pagos que se deben recibir, y también debilita la confianza mutua, lo que puede perjudicar la relación a largo plazo con los clientes y afectar la reputación de la empresa en el mercado.

Ausencia de un flujo de caja: La empresa no aplicaba con este instrumento, lo que complicaba gran parte del control y la gestión eficiente de los ingresos y salidas de efectivo. La falta de un sistema oportuno para el monitoreo de los movimientos de efectivo evita que la empresa tenga una visión bastante clara y precisa de su liquidez, lo que incrementa significativamente el riesgo de no poder cumplir con sus obligaciones a sus proveedores, empleados y otras obligaciones financieras esenciales para el rendimiento de la empresa. Esta carencia de control sobre el flujo de caja también causa efecto en la capacidad de la empresa para hacer frente a emergencias financieras e imprevistos, ya que no cuenta con un registro actualizado de su situación financiera. Además, esta carencia en la gestión del flujo de caja afecta de modo directo la capacidad de la

empresa para proyectar sus inversiones, ya que no puede prever con certeza cuándo tendrá disponible el dinero necesario para financiar proyectos o expandir operaciones.

Falta de conocimiento de mercado de objetivo en el área de marketing: Se halló el problema que afectaron ciertamente las estrategias de marketing de la Compañía de transporte. la falta de comprensión de las necesidades, deseos y comportamientos del público dificultó la diferenciación de la competencia. En mercados saturados, esta falta de diferenciación llevó a la pérdida de relevancia y visibilidad, reduciendo las ventas y generando dificultades para mantener la liquidez de la empresa. Además, la falta de integración entre los equipos de marketing y ventas causó una desconexión entre las campañas generadas por marketing y las ventas efectivas. El equipo de ventas no siempre estaba preparado para aprovechar las oportunidades o no entendía completamente los mensajes de marketing, lo que resultó en una baja tasa de conversión y ventas.

Figura 4: Participación en el mercado



Mala gestión de base de datos del área de sistemas: Una mala gestión de bases de datos afectó la estabilidad financiera de la empresa de transporte, Dado que la empresa contaba con un software con funciones básicas como el registro de compras (facturas, boletas y recibos por honorarios), registro de bancos, rendiciones y canje de letras, se decidió cotizar otros sistemas ERP. Entre las opciones, el sistema STARSOFT resultó ser el más adecuado, ya que ofrece la funcionalidad de gestión de cobranza como portal Web para que los clientes autorizados puedan Consultar el estado de sus cuentas por cobrar y Consultas y reportes de Saldos por cobrar, Sin embargo, el equipo de STARSOFT presentó una propuesta formal, como se muestra en la figura, para la adquisición del sistema contable ERP STARSOFT. Esta propuesta incluye actualizaciones periódicas del software, lo que permitirá incorporar las últimas funcionalidades y cambios del mercado. Con la implementación de este sistema, la empresa de transporte podrá automatizar y mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, optimizando los procesos de cobranza y seguimiento de pagos. En conclusión, este mejoramiento no solo optimizará las cuentas por cobrar, sino que también ayudaran a una gran operatividad, pudiendo a que la compañía gestione su liquidez más efectiva y tomar decisiones más concretas.

Figura 5: Propuesta de adquisición del sistema contable Starsoft

STARSOFT
ENTERPRISE SOLUTIONS S.A.

Lima, 19 de Noviembre del 2024
Señores

Atención:

Estimado Señores:

Tenemos el agrado de cotizarles la **ADQUISICIÓN DEL SERVICIO, ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO** para el Software **STARSOFT** versión **GOLD**; indicándoles que les estamos prestando. **Detallamos los Beneficios de la nueva versión del Software.**



STARSOFT ERP además de procesar con alta velocidad y máxima seguridad en la Red local de su empresa, permite el **TELE TRABAJO** desde casa, el uso de Aplicativos **MOVILES (APP)**, Portales **WEB** y el **COMERCIO ELECTRONICO** con su propia **Tienda ONLINE**

Figura 6: Precio y beneficios de adquisición de sistema Starsoft

Herramientas y Servicios Cloud - Incluidos GRATUITAMENTE en el ERP STARSOFT		
- Manager	- Portales Web	- Chat con Soporte Técnico
- Pistas de Auditoria	- Controles Digitales	- Acceso al Website
- Programas Utilitarios	- Academia Virtual	- Visor de Boletines y Videos
- Administrador de Backup	- Soporte Digital UX	- Buzón Electrónico de Alertas
- Administrador de Licencias	- Actualizador de Software	

Aplicativos Móviles (APP) y PORTALES WEB - Incluidos GRATUITAMENTE en el ERP STARSOFT		
- APP STARSOFT DIGITAL	- PORTAL para GERENTES	- PORTAL B2B para CLIENTES
- APP de PEDIDOS MOVILES	- PORTAL para CONTADORES	- PORTAL B2B para PROVEEDORES
- APP de FACTURACION MOVIL	- PORTAL para TRABAJADORES	- PORTAL para SIMULAR COSTOS
	- PORTAL para COBRADORES	- PORTAL de CUENTAS POR COBRAR
	- PORTAL para INVENTARIOS	- PORTAL de CUENTAS POR PAGAR

Servicios de CAPACITACION y ENTRENAMIENTO - Incluidos GRATUITAMENTE en el ERP STARSOFT
CAMPUS VIRTUAL DE CAPACITACION CONTINUA. - Con la plataforma Zoom, dictamos cursos completos de capacitación para usuarios. Sin limitación de participantes y de repetición de los cursos. Cada curso tiene una duración aprox. de 12 horas en tres sesiones.
ACADEMIA VIRTUAL DE AUTO ENTRENAMIENTO. - Con nuestra plataforma tecnológica de capacitación disponible 24/7, los usuarios de STARSOFT pueden auto capacitarse en los módulos de STARSOFT. Los usuarios que aprueben los cursos obtienen su certificación.

MODULOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO DE ACTUALIZACION, ASISTENCIA Y SOPORTE
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> STARSOFT versión GOLD Edition • Módulos: INVENTARIOS </div>

INVERSION POR 12 MESES DE SERVICIO	IMPORTE en US\$
ADQUISICION DE STARSOFT, SERVICIO DE ACTUALIZACION, ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO ANUAL	221.69
I.G.V. 18%	39.90
Precio de Venta en US\$	261.59

Figura 7: Funciones en las cuentas por cobrar - Starsoft

STARSOFT

CUENTAS POR COBRAR

SOFTWARE DE GESTIÓN DE COBRANZAS

El software de CUENTAS POR COBRAR del ERP STARSOFT GOLD EDITION, permite automatizar la gestión de cobranzas a los clientes, facilitando el control y el análisis de las Cuentas por Cobrar.

NUESTRO VIDEO DE PRESENTACIÓN

Principales Funcionalidades

- Portal Web para que los clientes autorizados puedan Consultar el estado de sus cuentas por cobrar.
- Creación de Clientes desde la Web de la SUNAT.
- Registro de Límites de crédito para cada Cliente.
- Impresión de Letras en formatos pre impresos.
- Registro de la situación de las Letras.
- Canjes, renovaciones y refinanciaciones de Letras.
- Emisión de Planillas de cobranza.
- Consultas y reportes de Saldos por cobrar.
- Interface con el software de Ventas.
- Cobranza Múltiple con concepto de Efectivo.
- Genera documentos de Percepciones.
- Archivo PDT 697 – Agentes de Percepción.
- Archivo para auto detracciones.
- Percepción por cobranza múltiple.
- Importación de Documentos.
- Emisión de resúmenes de comprobantes de percepción.
- Alertas de documentos por cobrar vencidos mediante e-mail.
- Generación de asientos contables de cobranzas.
- Procesamiento de Factoring.
- Manejo de cheques diferidos y cheques rebotados.

Variación de precio de combustible: La importancia variación de precio del combustible con el proveedor Primax, como se muestra en la Tabla N°3, ilustra el cambio y variación de los precios a lo largo de este periodo. Desde enero hasta diciembre, se observó un incremento progresivo, con un incremento especialmente representativo en el mes de diciembre, cuando la tarifa alcanzó los 25.59 por GL, a diferencia con los 16.12 por GL registrados en enero. Esto resultó en una modificación aglomerada de un 58.75% al final del año, lo que tuvo una impresión notable en la liquidez de la empresa. Este crecimiento de los costos pasmó negativamente la liquidez.

Tabla 3: Variación de precio de combustible - Primax

Fecha Ingreso	N- FACTURA	Cantidad GL	Costo unitario GL	Costo Total Neto	Mes-Ingreso	Variación %
04/01/2023	F443-0138472	6,200	16.12	95,000	Enero	100%
05/02/2023	F434-0092132	6,100	16.97	97,400	Febrero	105.27%
04/03/2023	F434-0092058	5,850	17.18	95,850	Marzo	106.58%
05/04/2023	F434-0092293	5,500	18.05	97,800	Abril	111.97%
04/05/2023	F434-0092452	5,400	18.96	96,800	Mayo	117.62%
05/06/2023	F434-0092453	5,350	19.31	96,850	Junio	119.79%
06/07/2023	F434-0092605	5,250	20.17	96,980	Julio	125.12%
05/08/2023	F434-0092604	5,150	21.83	96,980	Agosto	135.42%
04/09/2023	F434-0092751	5,000	22.23	95,000	Septiembre	137.90%
06/10/2023	F434-0093014	4,800	23.01	95,700	octubre	142.74%
04/11/2023	F434-0093066	4,550	24.88	95,500	Noviembre	154.34%
06/12/2023	F434-0093436	4,400	25.59	95,000	Diciembre	158.75%

Esto se ha generado en una de las preocupaciones principales y fundamentales dentro de la compañía, ya que sufrió un golpe directo en sus precios operativos. La constante fluctuación de los precios de combustible, alterada los principales factores económicos, geopolíticos y de oferta y demanda, por lo que generó inquietud en los propósitos a corto y largo plazo de la empresa, lo que a su vez ocasionó una ausencia de liquidez, obstaculizando el desempeño de sus deberes financieros. Sin embargo, ante el impacto perjudicial los aumentos en el precio del combustible, la empresa comenzó a examinar otras

alternativas para disminuir sus costos. Tras una exhaustiva búsqueda, se encontró un proveedor de combustible con precios más bajos tal como se muestra en la Tabla N°4 y se llegó a un acuerdo forma con el proveedor donde se estableció un precio fijo y descuentos ya que será un cliente estable, lo que permitió aliviar el impacto financiero. Este cambio no solo favoreció la reducción de gastos operativos, sino que también mejoró la estabilidad económica de la empresa, ayudando a mantener su liquidez y a fortalecer su capacidad para afrontar futuros desafíos.

Tabla 4: Lista de precio de combustible - Petroperú

Cantidad GL	Costo unitario GL	Costo Total Neto	Mes	Variación %
6,200	16.00	87,000	Enero	100%
6,100	16.58	87,100	Febrero	103.63%
5,850	17.08	88,600	Marzo	106.75%
5,500	17.58	89,000	Abril	109.88%
5,400	18.20	90,300	Mayo	113.75%
5,350	18.97	91,000	Junio	118.56%
5,250	19.13	92,100	Julio	119.56%
5,150	19.89	90,750	Agosto	124.31%
5,000	20.30	91,200	Septiembre	126.88%
4,800	21.10	90,450	octubre	131.88%
4,550	21.95	90,250	Noviembre	137.19%
4,400	22.30	91,300	Diciembre	139.38%

4.2. Discusión de los Hallazgos

La primera deficiencia encontrada establece una conexión evidente entre los problemas identificadas en la empresa de transporte y respaldada por el autor Laurent (2018) **Menciona la importancia gestión adecuada de las cuentas por cobrar, es esencial para mantener la cartera de clientes y evitar consecuencias financieras negativas, Una mala gestión de las cuentas por cobrar puede afectar gravemente la liquidez de la empresa.** Si aplicamos lo señalado por el autor Laurent, obtendremos resultados positivos en la gestión de las cuentas por cobrar, lo que, a su vez, tendrá un impacto positivo en cuanto a la liquidez. Esta mejora en la gestión garantizará una mayor estabilidad

financiera, lo que permitirá asegurar la continuidad y eficiencia de las actividades operativas de la empresa.

La carencia encontrada sobre la ausencia de convenio de línea de crédito con los clientes, esta discusión se relaciona con la idea del autor Carrera (2017) donde indica que **es trascendental que las empresas optimicen y actualicen sus políticas y técnicas de cobranza**. La ausencia de un acuerdo formal de línea de crédito entre la empresa de transporte y sus clientes, junto con la demora prolongado en el cobro de facturas, generó una carencia de liquidez, afectando la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos fiscales y financieras. Esta deficiencia de efectivo disponible obstaculizó el pago de tributos y otras obligaciones económicas, poniendo en peligro la estabilidad y el funcionamiento de la entidad. Por lo que se define, fue esencial mejorar las políticas y tratados de cobro, siguiendo las sugerencias del autor Carrera.

La deficiencia encontrada ante la falta del flujo de caja planeado en esta discusión está íntimamente vinculada con la necesidad de resguardar un nivel apropiado de liquidez, así como indica el autor Cuesta y Vásconez (2018) el objetivo fue estudiar el **flujo de caja como instrumento de gestión financiera y su impacto en la liquidez de la empresa**. Se definió que la falta de vigilancia sobre la gestión del efectivo originaba atrasos en el cumplimiento de los deberes financieros. Como solución, se propinó implementar un flujo de caja proyectado para frenar problemas de liquidez, ya que los activos a corto plazo no eran idóneos para cubrir las deudas inmediatas. Esto destaca la necesidad de aplicar el flujo de caja como un instrumento esencial para la planificación financiera y la toma de decisiones clave en la empresa.

La falta de conocimiento de mercado al público objetivo en esta discusión se hace referencia con la idea del autor Buchelli y Cabrera (2019) donde indica que **el uso de las estrategias de marketing digital no estaba generando los resultados esperados, ya que la empresa no comprendía adecuadamente el comportamiento del público**. Esta investigación tuvo como finalidad localizar cómo las herramientas digitales empleadas por la empresa, como la publicidad en redes sociales, el marketing de contenidos publicitario, el mail electrónico y otros accesos a internet, influían en las decisiones de compra de los clientes. Además, se detectó que el departamento de ventas no estaba interpretando correctamente las campañas publicitarias del departamento de marketing. Se

investigó evaluar si estas estrategias eran aptas de captar la atención de los consumidores, generar interés en los productos o servicios ofrecidos, y finalmente, convertir ese interés en adquisiciones efectivas. La intención de este análisis fue otorgar información valiosa que cediera a la empresa optimizar sus esfuerzos de marketing digital y, así, mejorar sus resultados comerciales.

La deficiencia encontrada como mala gestión de base de datos en el área de sistemas tiene vínculo con lo mencionado del autor Nuñez (2022) lo cual menciona que **la falta de implementación sistemas adecuados para la facturación y la gestión de cobros surgieron dificultades en la cobranza e incluso en el control de inventarios**, afectando de manera directa la liquidez de la empresa. La falta de un software de gestión también causó consecuencias en la toma de decisiones estratégicas, ya que la información de datos no se encontraba disponible de manera precisa y oportuna. Sin embargo, es de carácter urgencia efectuar un programa de gestión integro principalmente diseñado para este rubro. Este sistema ayudaría a los procesos de facturación, control de inventarios y cobranzas, lo que consentiría un dominio más eficaz de las finanzas. también, ayudara la precisión en la cobranza y optimizaría la liquidez de la empresa, logrando así una toma de decisiones adecuadas basadas en informaciones precisas.

Para terminar la deficiencia hallada es la variación de precio de combustible esta discusión mantiene semejanza con el autor Román (2022) En su estudio, manifestó que el mercado de combustibles líquidos estaba afectado por varios factores, uno de ellos es la distribución y los métodos legislativos. Esto implicaron directamente el precio de los combustibles, lo que tuvo como resultado significativo en la liquidez de las entidades de transporte. Las variaciones en los costos de los combustibles originaron incertidumbre en los costos operativos, logrando una dificultad en la proyección financiera de las empresas y conmoviendo su capacidad por cubrir sus deberes y conservar una gestión eficaz de sus recursos. Sin embargo, es de urgencia implementar un sistema de gestión financiera que admita realizar proyecciones de costos a largo plazo, manteniendo en cuenta la fluctuación de los precios del combustible. además, se puede mantener la negociación de contratos a largo plazo con proveedores de combustible para lograr descuentos o precios más sólidas, y diferenciar las fuentes de suministro para disminuir la dependencia de precios

variables. Esto tendería a corregir la proyección financiera y resguardar una mayor estabilidad en la liquidez de la empresa.

A partir de los resultados logrados en comparación con los estudios anteriores y los objetivos establecidos, se puede inferir que la implementación de Optimización de la gestión de la liquidez en una empresa de transporte eficaz ha tenido un impacto positivo en la situación financiera de la empresa de transporte. Un claro hecho real de este éxito es la considerable disminución significativa en las cuentas por cobrar comerciales a terceros durante el periodo 2024. Este resultado de la misma forma coincide con investigaciones previas que indican que la optimización es un mecanismo vital para la gestión financiera. Por otro lado, a comparación de cuentas por cobrar del ejercicio 2023 ha disminuido en un gran porcentaje, lo que resalta el interés de establecer políticas de crédito claras y mejorar la relación con los usuarios con el fin de asegurar una recuperación adecuada de efectivo. Con proyección encaminado en resultados, la empresa de transporte, no solo afirmará su actividad vigente, además también conseguirá posicionarse como líder en este sector de transporte, acomodándose a las situaciones inestables del mercado, propagando su eficiencia y aprovechando las proporciones de desarrollo. Por lo tanto, se efectuó el sistema de flujo de caja con la finalidad de tener la capacidad de adaptación y un mejor manejo económico, la cual será significativo para edificar una marca confiable y concreta, con la capacidad de superar desafíos y consolidar relaciones duraderas con clientes y socios, avalando así su triunfo a largo plazo en el sector de transporte.

Estos hallazgos mantienen implementaciones reveladoras tanto para la empresa como para el ámbito contable. además, la optimización y la disminución de las cuentas por cobrar señalan que la empresa ha adoptado estrategias de manera efectiva que mantienen su flujo de efectivo y su capacidad para ocuparse de sus obligaciones financieros. Esto no solo favorece su estabilidad en el mercado, sino que también incrementa la confianza de los accionistas y la dirección de la empresa

Desde el enfoque contable, los resultados obtenidos revelan que la optimización de la gestión de la liquidez puede tener un efecto directamente en la utilidad y la estabilidad de la empresa a largo plazo.

Las restricciones perciben factores externos como las variaciones económicas, los cambios en el poder de compra de los clientes o las condiciones del mercado, de las cuales afectaron demasiado el comportamiento de las cuentas por cobrar como la capacidad de la empresa para mantener ingresos constantes.

V. CONCLUSIONES

Se concluyó que la empresa de transportes durante el año 2023 no tuvo una adecuada gestión en las cuentas por cobrar. Esto implica que, el extenso tiempo prolongado que se tarda en realizar las gestiones de cobro a los clientes la cual afecta de manera negativa en la capacidad de convertir esos ingresos en efectivo. Este retraso en la cobranza puede reducir la solvencia de la empresa, lo que, a su vez podría influir en su operatividad y capacidad para cumplir frente a sus deberes financieros. En un sector tan competitivo como el de transporte, defender una sólida liquidez es de mucha importancia para desafiar imprevistos y realizar inversiones que favorezcan el crecimiento del negocio.

La falta de un flujo de caja adecuado ha ocasionado que la entidad no pueda llevar a cabo una administración financiera eficiente, por lo que ha obtenido resultados negativos para su desarrollo en general. La ausencia de una planificación ordenada en los pagos y la escasez de un seguimiento minucioso y constante de los flujos de efectivo han originado constantes retrasos en los pagos a proveedores y acreedores, lo que a su vez ha perjudicado las relaciones comerciales y afectando el prestigio de la entidad. Esta circunstancia ha deteriorado su situación financiera, limitando su capacidad para tomar decisiones estratégicas oportunas y reduciendo considerablemente las oportunidades de accesos a financiamiento en condiciones favorables. Del mismo modo, la falta de control sobre el flujo de caja ha generado incertidumbre en la entidad, dificultando su capacidad para afrontar imprevistos y, en general, afectando su estabilidad económica a largo plazo.

Por consiguiente, el retraso en los pagos impactó directamente en la liquidez de la compañía, limitando su capacidad para invertir en áreas claves como el mantenimiento de la flota, expansión y cumplimiento de pagos operativos. Este carecimiento de liquidez también generaba presión sobre la capacidad de la empresa para aprovechar oportunidades comerciales y solucionar a situaciones imprevistas. No obstante, la implementación del control de flujo de caja permitió un mayor control sobre los ingresos y egresos, lo que optimizó la gestión de recursos, redujo el riesgo de caer nuevamente en deudas adicionales y permitió una mejor planificación financiera más efectiva.

VI. RECOMENDACIONES

En este presente trabajo realizado, se han elaborado y seleccionado una serie de recomendaciones orientadas para gestionar y optimizar de manera más eficiente la liquidez en esta compañía de transporte. Estas propuestas elaboradas se centralizan en mejorar el buen manejo y el buen control de las cuentas por cobrar mediante la implementación de políticas y procesos secuenciales de cobranza, con el único fin de sostener la liquidez y reforzar la estabilidad financiera de la organización, garantizando así su sostenibilidad a largo plazo. Las recomendaciones detalladas sobre esta implementación de los procedimientos pueden encontrarse en el Anexo N°1 del presente documento. A continuación, se formula tres recomendaciones claves para alcanzar estos objetivos:

En primer lugar, es esencial establecer criterios bastantes claros y bien estructurados para supervisar las cobranzas, con el único propósito de identificar el tiempo de morosidad para hallar la magnitud de las deudas vencidas de manera eficiente. Este procedimiento no solo permite conocer en cómo se desarrollan los pagos en los clientes, sino que también ayuda a clasificar las deudas como prioridad, lo que a su vez facilitará una gestión proactiva de los cobros y por la cual permitirá un monitoreo eficaz a las deudas ya caducadas. Adicionalmente, es de suma importancia contar con un acuerdo formal respecto a los términos de cobranzas estableciendo cronogramas de pagos específicos, ya que esto ofrece una mejor claridad tanto para la empresa como para los clientes, evitando así inconvenientes entre ambas partes, y asegurando que las expectativas de pago estén alineadas. Un acuerdo formal garantiza que las fechas exactas de pago sean cumplidas satisfactoriamente en su debida fecha indicada, lo que contribuirá a mantener un flujo de caja estable y disminuirá los retrasos en las cobranzas, favoreciendo una administración más eficiente y efectiva de las deudas.

En segunda instancia es esencial garantizar una gestión financiera sólida y mejorar la estabilidad económica de la organización, por lo que resulta crucial implementar un control estrictamente del flujo de caja. Se recomienda que la

empresa elabore y mantenga un plan de flujo de caja detallado y actualizado, que permita proyectar los ingresos y egresos de forma precisa. Este plan debe incluir tanto las expectativas de ventas como los pagos programados, con la finalidad de anticipar posibles déficits de efectivo y tomar decisiones informadas. Asimismo, es necesario establecer un sistema de monitoreo continuo que permita detectar y corregir cualquier desequilibrio en los flujos de caja de manera oportuna. Esto incluye la revisión periódica de las cuentas por cobrar y por pagar, buscando optimizar los plazos de pago y cobro para asegurar que el flujo de efectivo sea permanente y de igual manera se mantenga saludable.

Finalmente se recomienda como elemento fundamental que la compañía implemente una estrategia integral para mejorar la comunicación y la colaboración entre el personal de las áreas de marketing y ventas, así como también para comprender de manera más profunda el comportamiento del público objetivo. Para ello, el área de marketing debe llevar a cabo una investigación exhaustiva sobre los hábitos, necesidades y preferencias de los clientes potenciales. Esto puede incluir una serie de encuestas, análisis de datos de clientes previos, estudios de mercado y el uso de herramientas digitales, para obtener información en forma detallada sobre cómo se comportan los consumidores, qué los impulsa a realizar compras y qué obstáculos pueden estar enfrentando en su proceso de decisión.

REFERENCIAS

- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009.
- Castro, L. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Exa Service Mining EIRL, 2017.
- Landa, R. P. (2021). Influencia de la liquidez en las microempresas de Huancayo en épocas de Covid-19. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 6. doi: <https://doi.org/10.47186/visct.v6i1.92>
- Ramos, E., y Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000200356
- Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y Su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA., en el periodo 2015. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”. Ecuador.
- Cuesta, C. y Vásconez, L. (2021). Gestión del flujo de caja en situaciones de crisis. *Revista Cienciamatria*, 7(2), 479-507. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8318860>
- Acuña Onton, W. (2021). La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio Institucional UCH. <https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12872/649>

- Carrera, S. (2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. periodo 2015. Ecuador.
- González, S. (2018). Gestión de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Corporación Mar de Cristal SAC, Tarapoto, año 2016
- Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA., en el periodo 2015. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”. Ecuador
- Beltran, O. (2018). Importancia de la liquidez en la toma de decisiones financieras. Academia Edu. Obtenido de http://www.academia.edu/9018218/Importancia_De_La_Liquidez_En_La_Toma_De_Decisiones_Financieras.
- Cisneros, M. (2017). Plan de marketing para conseguir el incremento de las ventas en la empresa Premium Cotton SAC. (Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6582/Cisneros_s_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Víctor H. (2019) Sistema de Información para el Control, Seguimiento y Mantenimiento del Equipamiento Hospitalario. Tesis de titulación (Ingeniero Informático). Perú: Universidad Ricardo Palma,
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios. *Sciéndo*, 23(4), 259–263. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Araujo, J. (2020). *Liquidez y la rentabilidad de las empresas de Call Center Multicanal, distrito Ate - Lima Metropolitana periodo 2018 – 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51433>
- Velarde, T. (2018). El análisis financiero de liquidez y su relación con la rentabilidad en la Empresa de Transportes y Servicios el Kazmeño E.I.R.L., Huachipa, 2015-2017. In *Normas Tributarias*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joe_I_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

ANEXO Nº1 - MANUAL DE POLÍTICAS Y COBRANZAS

INTRODUCCION:

El manual de políticas y procedimientos de cobranza tiene como finalidad estructurar y gestionar de manera eficiente las cuentas por cobrar dentro de una empresa de transporte. El proceso inicia con el monitoreo de los clientes que no han efectuado el pago dentro de los plazos establecidos, según los días de crédito concedidos. Se lleva a cabo un seguimiento constante, enviando correos electrónicos a los departamentos contables o de tesorería de los clientes, con el fin de confirmar la recepción del comprobante y garantizar la programación del pago, todo ello para optimizar el flujo de efectivo hacia la empresa.

OBJETIVO:

El proceso de cobranza tiene como objetivo reducir eficazmente las cuentas por cobrar, exigiendo a los clientes el cumplimiento de sus pagos según los plazos establecidos. Esto ayudará a mantener la liquidez de la empresa, asegurando que los ingresos sean constantes y estén alineados con las proyecciones iniciales. Cumplir con las políticas de cobranza es esencial para generar un flujo de caja adecuado que permita cubrir las obligaciones de la empresa y financiar los gastos necesarios para la prestación de servicios.

ALCANCE

Este manual tiene como objetivo establecer las directrices para la ejecución y gestión de cobranza a los clientes, a cargo de las áreas contable, administrativa, técnica y de tesorería. Se busca crear un orden estructural que garantice el cumplimiento eficiente de las tareas y, por ende, una mayor liquidez en la empresa.

RESPONSABLE

- ✓ Administradora
- ✓ Contador
- ✓ Auxiliar contable
- ✓ Asistente de cobranzas
- ✓ Tesorería

Políticas de Cobranza

1. Claridad en los Términos de Pago:

Todos los servicios de transporte se registrarán por condiciones de pago claras y preestablecidas, las cuales serán comunicadas a los clientes antes de la prestación del servicio. Estas condiciones incluirán plazos de pago, métodos de pago aceptados y posibles cargos por mora.

2. Emisión de Comprobantes:

Se emitirá un comprobante de pago (factura, boleta o recibo) por cada servicio prestado, el cual será entregado al cliente de manera física o electrónica, según su preferencia.

3. Seguimiento de Cuentas por Cobrar:

Se llevará un registro actualizado de todas las cuentas por cobrar, incluyendo fechas de vencimiento, montos pendientes y detalles del cliente. Este registro se revisará semanalmente para identificar cuentas vencidas.

4. Cobranza Oportuna:

Se establecerá un proceso de cobranza proactivo que incluirá recordatorios de pago antes de la fecha de vencimiento y seguimiento inmediato en caso de morosidad.

5. Trato Profesional al Cliente:

Todas las interacciones relacionadas con la cobranza se realizarán con respeto y profesionalismo, manteniendo una comunicación clara y efectiva con el cliente.

6. Descuentos y Penalidades:

Se podrán ofrecer descuentos por pago anticipado, previa autorización de la gerencia. Asimismo, se aplicarán cargos por mora en caso de incumplimiento de los plazos de pago, de acuerdo con lo establecido en las condiciones contractuales.

7. Gestión de Incobrables:

En caso de cuentas incobrables, se seguirá un protocolo que incluirá la revisión de la situación, la negociación de acuerdos de pago y, como último recurso, la derivación a un proceso legal, previa autorización de la gerencia.

Procedimientos Básicos de Cobranza

1. Emisión de Facturas y Comprobantes

Paso 1: Al finalizar el servicio de transporte, el personal administrativo emitirá el comprobante de pago correspondiente (factura, boleta o recibo).

Paso 2: El comprobante se enviará al cliente de manera física o electrónica, según su preferencia, junto con un recordatorio de la fecha de vencimiento del pago.

Paso 3: Se registrará la transacción en el sistema contable y se actualizará el estado de la cuenta del cliente.

2. Seguimiento de Pagos

Paso 1: Dos días antes del vencimiento del pago, se enviará un recordatorio amistoso al cliente vía correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica.

Paso 2: En caso de que el pago no se realice en la fecha establecida, se contactará al cliente para verificar el motivo y acordar una nueva fecha de pago, si es necesario.

Paso 3: Si el cliente no responde o no cumple con el nuevo acuerdo, se escalará el caso al área de cobranza para acciones adicionales.

3. Gestión de Cuentas Vencidas

Paso 1: A los 7 días de vencido el pago, se enviará una notificación formal al cliente, detallando el monto adeudado, los cargos por mora (si aplican) y las consecuencias de no regularizar la deuda.

Paso 2: Si el cliente no responde, se realizará una llamada telefónica para insistir en el pago y ofrecer opciones de pago fraccionado, si es viable.

Paso 3: A los 30 días de vencido el pago, se evaluará la posibilidad de derivar el caso a un proceso legal o a una agencia de cobranza, previa autorización de la gerencia.

4. Conciliación y Cierre

Paso 1: Una vez recibido el pago, se conciliará la cuenta del cliente en el sistema contable y se emitirá un comprobante de pago.

Paso 2: Se actualizará el estado de la cuenta y se archivarán los documentos correspondientes para su posterior auditoría.

Paso 3: En caso de pagos parciales, se registrará el monto abonado y se seguirá el proceso de cobranza para el saldo pendiente.

5. Reportes y Análisis

Paso 1: Semanalmente, se generará un reporte de cuentas por cobrar, identificando los clientes con pagos vencidos y los montos pendientes.

Paso 2: Mensualmente, se realizará un análisis del comportamiento de cobranza, identificando tendencias, clientes recurrentes en mora y áreas de mejora en el proceso.