

**ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN LA EMPRESA
PROMOTORA DE SALUD DE LA REGION CARIBE – COLOMBIA**

Alvaro Cardozo & Jorge Torres

Enero 2018



**UNIVERSIDAD
DE LA COSTA**
1970

Universidad de la Costa

Vicerrectorado Académico

Departamento de Gestión Organizacional

Programa de Administración de Empresas

Carta de presentación de tesis

En mi carácter de tutor (a) me permito presentar la Proyecto de Grado titulado:
“ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN LA EMPRESA PROMOTORA DE
SALUD DE LA REGION CARIBE – COLOMBIA”, entregada por el(los) ciudadano(s):
ALVARO DE JESÚS CARDOZO BUELVAS y JORGE MARIO TORRES FAYAD, con
cédula(s) de ciudadanía nos. 1.045.724.452 y 1.045.667.864 respectivamente, para optar al grado
de profesional en Administración de Empresas de la Universidad de la Costa.

En la ciudad de Barranquilla, a los 15 días del mes de Enero del año 2018.

Tutor Rafael Angel Portillo Medina

Cedula de Extranjería N°. 421330

Tutor Jorge Borda Viloría

Cedula de Ciudadanía N° 72.174.195

Dedicatoria

A mis padres por la formación que me han entregado, porque me han brindado la oportunidad de recibir una buena educación y ayudarme en cada objetivo que me coloco, por confiar siempre en mí y demostrarme que siempre estarán ahí.

Mis hermanos Kevin y Koraima, porque han crecido conmigo y me han demostrado mucho su cariño durante todos estos años porque son una de las motivaciones más grande que tengo y por confiar y creer en mí.

Mi novia Isabella por ser la fuente de inspiración, aliento y apoyo para llevar acabo la realización de este proyecto.

A mi amigo de pregrado y de tesis Jorge quien con su conocimiento, tenacidad y amistad me ha acompañado durante toda mi carrera como profesional y ahora en la realización de nuestro proyecto de grado.

Alvaro Cardozo Buelvas

Dedicatoria

Un especial agradecimiento a mi madre y mi abuela, por su amor y apoyo incondicional, por sus esfuerzos y sus fuerzas que son mi mayor inspiración y lección de vida.

A mi novia Angélica “Pucca”, que sin importar el presente que aún no llega,” siempre serás lo que te has ganada ser, la mujer de mi vida, y de la otra si vuelvo a nacer”. (Los aldeanos)

A mi familia de la cual siempre he recibido su apoyo durante mi crecimiento personal y profesional. Sepan que les agradezco mucho y los llevo en el corazón.

A mi compañero y amigo de proyecto, quien con disposición, colaboración y empeño hizo posible concluir de la mejor manera esta meta.

AMBUMNDA

Jorge Mario Torres Fayad

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios por acompañarnos en el desarrollo de este proyecto y por darnos la fortaleza, inteligencia y claridad para tomar las mejores decisiones en la creación de este proyecto.

Agradecemos a nuestro tutor Rafael Ángel Portillo Medina, por su valiosa contribución en el desarrollo de la investigación, su importante estimulación para la realización de los proyectos lo mejor posible y por habernos enseñado que con sacrificio, esfuerzo, dedicación e inteligencia se pueden lograr las metas. También agradecemos a nuestro tutor Jorge Borda por su apoyo en el desarrollo de la investigación y por guiarnos en el ámbito profesional para el cumplimiento de las metas.

Damos gracias a la Universidad de la Costa, por abrirnos las puertas para nuestra formación académica y personal durante todos estos años, por ser nuestra alma mater para poder llegar a ser unos excelentes futuros Administradores de Empresas.

A nuestros compañeros de pregrado que durante todos estos años hicieron muy agradable nuestro ciclo universitario, además de transmitirnos sus conocimientos y experiencias que nos ayudan a crecer como futuros profesionales.

Alvaro De Jesús Cardozo Buelvas & Jorge Mario Torres Fayad

Resumen

En la investigación realizada se determinó que era relevante e importante conocer cómo era la Administración del Capital de Trabajo, para describir como es el funcionamiento y aplicación de cada una de las variables de la administración del capital de trabajo en la Empresa Promotora de Salud de la Región Caribe – Colombia.

La idea planteada asume que una buena Administración del Capital de Trabajo influye positivamente sobre la rentabilidad y funcionamiento de la Empresa Promotora de Salud en la Región Caribe.

Se tomó como objetivo general describir la Administración del Capital de Trabajo en la Empresa Promotora de Salud de la Región Caribe – Colombia, como objetivos específicos: Detallar el comportamiento de la administración de las cuentas por cobrar en la Empresa Promotora de Salud región Caribe – Colombia, describir el comportamiento de la administración de las cuentas por pagar en la Empresa Promotora de Salud región Caribe – Colombia, Pormenorizar el comportamiento de la administración del efectivo en la Empresa Promotora de Salud región Caribe – Colombia y caracterizar el comportamiento de la administración del inventario en la Empresa Promotora de Salud región Caribe – Colombia.

Este trabajo es respaldado por el aporte de antecedentes investigativos como el de Donaldo Polo & Martin Arrieta; en la teoría Stanley Block y Geoffrey Hirt, en fundamentos financieros de Eugene Brigham, metodológicamente hablando la investigación es de tipo descriptiva y de carácter transeccional adicionalmente se utilizará el diseño no experimental.

La investigación se considera relevante debido a que una eficiente Administración del Capital de Trabajo implica una buena toma de decisiones sobre las variables que lo componen, como son: Cuentas por cobrar, efectivo, cuentas por pagar e inventarios, de esta manera le permite a la empresa tener más claro el panorama en el que se está realizando la operación de la empresa. El diseño de la investigación es no experimental, de tipo descriptivo, transeccional, en el que se emplea la encuesta como técnica de recolección de información mediante un cuestionario que se aplicó al gerente financiero de la empresa promotora de salud.

Dentro de los resultados y las conclusiones más importantes de la investigación se encuentra que debido al poco flujo de efectivo con el cual cuenta la Empresa Promotora de Salud se derivan incumplimientos en las cuentas por pagar y que cuando se realiza el pago de los servicios NO POS el recobro de esta cartera se encuentra elevada debido a procesos entre el gobierno y la Empresa Promotora de Salud y que esta se encuentra cada vez más vencida, por tal motivo toda esta serie de variables anteriormente mencionadas terminan afectando la administración del efectivo debido al recurso que se maneja.

Palabras claves: Administración del capital de trabajo, capital de trabajo, administración del efectivo, administración de las cuentas por cobrar, administración de inventario, administración de cuentas por pagar.

Abstract

In the research carried out, it was determined that the Administration of Working Capital was relevant and important, to describe how the operation and application of each of the variables of the administration of working capital in the Company. Health Promoter of the Caribbean Region - Colombia.

The proposed hypothesis that assumed positively on the profitability and functioning of the Health Promotion Company in the Caribbean Region.

It is a general objective described as the Administration of Working Capital in the Company. Health Promoter of the Caribbean Region - Colombia, as specific objectives: Detail the behavior of the administration of accounts receivable in the Company. Promoter of Health Caribbean Region – Colombia, describes the behavior of the administration of the accounts payable in the Promoting Health Company of the Caribbean Region - Colombia, Detail the behavior of the cash management in the Caribbean Region - Colombia Health Promoting Company and characterize the behavior of the inventory management in the Health Promoting Company of the Caribbean region - Colombia.

This work is supported by the investigative background report such as that of Donaldo Polo and Martin Arrieta; in the theory Stanley Block and Geoffrey Hirt, in Financial Fundamentals of Eugene Brigham, methodology related to the investigation of descriptive type and of transeccional character additionally uses the non-experimental design.

The research was considered relevant because an efficient Labor Capital Administration implies a good decision making on the variables that comprise it as a child: Accounts receivable, cash, accounts payable and inventories, in this way, allows the company have a clearer picture of

the situation in which the company's operation is doing. The design of the research is non-experimental, descriptive and transection, in which the survey is used as a technique for collecting information through a questionnaire that was applied to the financial manager of the health promoter company.

Among the results and the most important conclusions of the investigation is that due to the low cash flow that the Health Promoting Company has, there are defaults in the accounts payable and that when the payment of the NO POS services is made the recovery of this portfolio is high due to processes between the government and the health promotion company and that this is increasingly overdue, for this reason all this series of variables mentioned above end up affecting the administration give cash due to the resource that It is managed.

Keywords: Working capital management, working capital, cash management, accounts receivable management, inventory management, administration of payables.

Contenido

Lista de Tablas y Figuras	14
Introducción	15
1. Capítulo 1. El problema de investigación.....	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Sistematización del problema.....	20
1.4. Objetivos	21
1.4.1 Objetivo General.....	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
1.5. Justificación.....	22
1.6. Delimitación.....	23
2. Capítulo 2. Marco referencial.....	24
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.2. Marco teórico	32
2.2.1. Administración del capital de trabajo	32
2.2.1.1 Objetivos de la administración del capital de trabajo	33
2.2.1.2 Análisis de la administración del capital de trabajo	33
2.2.2 Capital de Trabajo.....	34
2.2.2.1 Clasificación del capital de trabajo	35

2.2.2.2	Características y elementos del capital de trabajo.....	36
2.2.2.3	Políticas del capital de trabajo.....	36
2.2.2.4	Productividad del capital de trabajo (PKT).....	37
2.2.2.5	El capital de trabajo neto operativo (KTNO).....	37
2.2.2.6	Concepto de rotación.....	38
2.2.2.7	Ciclo operativo.....	38
2.2.2.8	Activo corriente.....	39
2.2.2.9	Pasivo corriente.....	40
2.2.3	Administración del efectivo.....	40
2.2.3.1	Políticas de inversión financiera a corto plazo:.....	43
2.2.3.2	Administración de ingresos y egresos.....	45
2.2.3.3	Liquidez.....	46
2.2.3.4	Ciclo del flujo de efectivo.....	47
2.2.3.5	Fondos ociosos.....	47
2.2.4	Administración de cuentas por cobrar.....	48
2.2.4.1	Cuentas por cobrar.....	49
2.2.4.2	Políticas de cobro.....	49
2.2.4.3	Desarrollo de una Política de Cobranzas.....	51
2.2.4.4	Técnicas de cobranzas.....	51
2.2.5	Administración de cuentas por pagar.....	52

2.2.5.1	Cuentas por pagar.....	53
2.2.5.2	Condiciones de crédito.....	54
2.2.6	Administración de inventario.....	55
2.2.6.1	Costos de inventarios.....	56
2.2.6.2	Técnicas de administración de inventarios.....	57
2.3	Bases Conceptuales.....	57
3.	Capítulo 3. Marco metodológico.....	64
3.1.	Diseño de la investigación.....	64
3.2.	Tipos de investigación.....	66
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	67
3.4.	Población y muestra.....	68
4.	Capítulo 4. Resultados de la investigación.....	69
4.1.	Administración del efectivo.....	69
4.1.1	Generalidades de la administración del efectivo.....	69
4.1.2	Análisis de la administración del efectivo.....	71
4.2.	Administración de las cuentas por cobrar.....	72
4.2.1	Generalidades de la administración de las cuentas por cobrar.....	72
4.2.2	Análisis de la administración cuentas por cobrar.....	74
4.3.	Administración del inventario.....	75
4.3.1	Generalidades del inventario.....	75

4.4. Administración de las cuentas por pagar	76
4.4.1 Generalidades de las cuentas por pagar	76
4.4.2 Análisis de la administración de las cuentas por pagar.....	79
Conclusiones	80
Recomendaciones	82
Referencias.....	85
<i>Anexo I.</i> Instrumento de recolección de información	91
<i>Anexo II.</i> Juicio de validación de expertos.....	95
<i>Anexo III.</i> Estado de situación financiera	98
<i>Anexo IV.</i> Efectivo y equivalentes de efectivo.....	99
<i>Anexo V.</i> Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	100
<i>Anexo VI.</i> Cuentas por pagar.....	101

Lista de Figuras

Tabla 1. Acontecimientos y decisiones durante el ciclo operativo.	39
--	----

Lista de Figuras

Figura 1.Operacionalización de la variable.....	59
Figura 2.Estructura del efectivo y equivalentes de efectivo	70
Figura 3.Participación deuda a corto plazo	73
Figura 4.Obligaciones a corto plazo.....	77
Figura 5.Participación proveedores POS y NO POS	78

Introducción

La administración del capital de trabajo puede definirse como las decisiones que se implementan sobre los recursos que intervienen en una empresa en el corto plazo y que directamente se relacionan con la operatividad de la compañía. Una gestión deficiente del capital de trabajo interfiere en la operación de la organización y la exposición a los riesgos aumenta, por lo tanto, la necesidad de describir la situación financiera de la empresa en el corto plazo se considera de gran importancia para la supervivencia de la empresa.

La problemática en el funcionamiento de la Administración del Capital de Trabajo de la Empresa Promotora de Salud se debe a la falta de efectivo y la administración que se aplica sobre este. Esto es consecuencia de una no efectividad en el pago o suministro de recurso que entrega el gobierno a la Empresa Promotora de Salud. Adicionalmente la ejecución en la planificación de pagos ha llevado a que la empresa pierda reconocimiento de cumplimiento en sus obligaciones y esto se ve reflejado en la prestación de servicio.

Por lo anterior, la esencia de la presente investigación busca detectar y superar las debilidades que predominan en la empresa, de tal manera que los resultados obtenidos en el estudio den pie a mejorar la planificación y ejecución de aquellas variables que intervienen en los componentes del capital de trabajo.

De esta manera todos los aspectos mencionados brevemente, se exponen de manera organizada en el presente proyecto de investigación, en este sentido la presente investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo de este documento se expone el contexto que sirve como base al desarrollo del estudio, planteando cual es la problemática a investigar, donde se explica de manera general los motivos del porque y para que se está realizando la presente investigación, generando objetivos y la manera de cómo llegar a cumplir estos.

Por otra parte, en el segundo capítulo se desarrolla la revisión teórica, en el cual se presentan los antecedentes que soportan la presente investigación. También, se definen y descomponen los componentes de la administración del capital de trabajo. Posteriormente, en el tercer capítulo se presenta la metodología utilizada durante el proyecto, presentando el diseño y tipo de investigación, y cuales técnicas e instrumentos se implementaron.

El Capítulo cuarto contiene cuales fueron los resultados de la investigación, la cual comienza con una descripción de cada uno de los componentes del capital de trabajo, seguido del análisis correspondiente a cada componente.

Y Finalmente, con base en la información recopilada se presentan las conclusiones y recomendaciones, buscando generar un cambio en la administración de los componentes del capital de trabajo y resaltando la necesidad de superar las debilidades como consecuencia de una mala gestión de estos.

Capítulo 1. El problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema

La administración del capital de trabajo abarca todos los aspectos de la administración de los activos circulantes y pasivos circulantes. Una administración efectiva del capital de trabajo requiere la comprensión de las interrelaciones entre los activos circulantes y los pasivos circulantes. Como se ha podido comprobar un gran número de quiebras empresariales son el resultado de decisiones y políticas deficientes relacionadas con el capital de trabajo. De igual forma, la administración del capital de trabajo determina la posición de liquidez de la empresa y esta es necesaria a su vez para la supervivencia (Camejo & Obanis, 2007).

La administración del capital de trabajo es de vital importancia para las empresas debido a que está representado en los recursos que son pilar fundamental para el ciclo operativo de cualquier empresa, además de esto permite saber el estado real en el que se encuentra la empresa respecto a su liquidez y esto es necesario para la toma de decisiones sobre aspectos como: qué tanto apalancamiento financiero necesita la empresa, qué tipo de política financiera a corto plazo necesita implementar y qué tipo de decisiones se deben tomar frente a la gestión de proveedores con el fin de alcanzar el cubrimiento de toda la población de usuarios que presenta la EPS.

En Colombia las entidades promotoras de salud son empresas que se encargan de administrar los recursos financieros para garantizar la prestación del servicio de salud a toda la población del país. Para la presente investigación la empresa prestadora de salud cuenta con una población total de usuarios a nivel nacional de 11.550.240 y en la regional Caribe un total de usuarios de 2.531.840, de la totalidad del mercado a fecha de corte de 30 de Junio de 2017.

Las EPS se desempeñan en cierta medida como aseguradoras, las cuales tienen como objetivo el asegurar las afiliaciones a sus usuarios al sistema de seguridad social de la población, su desempeño tiene un enfoque administrativo y comercial, en el cual cuentan con una red de entidades en el campo de la salud, como son: hospitales, clínicas y entidades farmacéuticas las cuales todas están encargadas de suministrar los servicios ordenados por las EPS. Y con esto buscan propender por la salud de sus afiliados a través de la promoción, la prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación.

En Colombia, con el surgimiento de la Ley 100 de 1993 se produjeron cambios en la estructura administrativa y en la prestación de servicios de salud. Estos cambios están representados por el actual Sistema de Seguridad Social en Salud, el cual busca dejar al Estado directamente responsable de la regulación del sistema, quitándole de encima el peso de la prestación directa de servicios a través de una red de instituciones que dependen directamente del Ministerio de la Protección Social. (Reyes & Arias, 2012).

Para mostrar un poco la situación financiera de la E.P.S. se han logrado identificar qué.

El mayor porcentaje de participación de los activos en los periodos analizados lo ha tenido la cuenta deudores, con un 55.46%, 75.36% y 66.77% para los años 2008, 2009, 2010 respectivamente. Esto coloca a la empresa en una situación compleja debido a que la mayor parte de sus activos se encuentran en cartera, más preocupante aun teniendo en cuenta que son cuentas por cobrar al estado y que debido a la crisis del sector es probable que esta siga creciendo.

Es importante mencionar que la totalidad de cartera corresponde a las cuentas por cobrar al Fondo De Solidaridad Y Garantía (FOSYGA), entidad gubernamental que administra los

recursos de salud. La mayoría de estas se generan por recobros de servicios NO POS¹ y glosas² (cobros que requieren soporte o explicación). (Reyes & Arias, 2012). Lo anteriormente mencionado es la causa principal que afecta la liquidez de la organización.

Por otro lado, las reservas técnicas, cuentas por pagar y proveedores son las cuentas de mayor participación en el pasivo. La cuenta de reservas técnicas, con mayor participación dentro de todos los periodos analizados, 47.75%, 40.8% y 43.4% para los años 2008, 2009, 2010 respectivamente, incluye los costos de los servicios de salud por ordenamientos que no han sido cobrados por los prestadores de servicios; esta reserva solo contiene el pasivo por servicios POS ya que los servicios NO POS, que no han sido cobrados se causan a la cuenta proveedores (Reyes & Arias, 2012). Por ende, a falta de liquidez, los incumplimientos en los compromisos financieros que se tienen a corto plazo con las entidades promotoras de salud aumentan los pasivos, elevando los costos y gastos por consiguiente la operatividad de la empresa se ve afectada periódicamente imposibilitando resolver las obligaciones existentes. Que, por consiguiente, refleja la actual crisis en cuanto a la prestación del servicio, pues las Instituciones Promotoras de Servicio (IPS), es decir, los acreedores, actualmente han cerrado la prestación de servicios a los usuarios de la E.P.S, lo cual también trae como consecuencia los retiros de los usuarios. Por tales motivos se hace importante plantear el siguiente interrogante. ¿Cómo ha sido la administración de los componentes del capital de trabajo en la Empresa Promotora de Salud?

¹ No Pos, Son aquellos servicios que no se encuentran incluidos dentro del Plan Obligatorio de Salud en Colombia.

² Glosas, Son los descuentos realizados a los valores que las Eps envía a recobrarle al Fondo De Solidaridad Y Garantía.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo ha sido la administración de los componentes del capital de trabajo en la Empresa Promotora De Salud?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cómo es el comportamiento de la administración de las cuentas por cobrar de la empresa promotora de salud en la región Caribe – Colombia?
- ¿Cómo es el comportamiento de la administración de las cuentas por pagar de la empresa promotora de salud en la región Caribe – Colombia?
- ¿Cómo es el comportamiento de la administración del efectivo en la empresa promotora de salud en la región Caribe – Colombia?
- ¿Cómo es el comportamiento de la administración de los inventarios en la empresa promotora de salud en la región Caribe – Colombia?

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Describir la administración del capital de trabajo en la empresa promotora de salud de la región Caribe - Colombia.

1.4.2 Objetivos específicos

- Detallar el comportamiento de la administración de las cuentas por cobrar en la empresa promotora de salud de la región Caribe – Colombia.
- Describir el comportamiento de la administración de las cuentas por pagar en la empresa promotora de salud de la región Caribe – Colombia.
- Pormenorizar el comportamiento de la administración del efectivo en la empresa promotora de salud de la región Caribe – Colombia.
- Caracterizar el comportamiento de la administración del inventario en la empresa promotora de salud de la región Caribe – Colombia.

1.5. Justificación

De acuerdo a lo planteado por Block, Hirt, & Danielsen (2013), la administración del capital de trabajo implica financiar y controlar los activos circulantes de la empresa, que incluyen efectivo valores negociables y cuentas por cobrar e inventarios. La capacidad de una empresa para administrarlos debidamente y las consecuentes obligaciones de pasivos pueden determinar la capacidad de la empresa para sobrevivir en el corto plazo.

Con este trabajo de investigación se pretende proponer estrategias que permitan tomar los correctivos necesarios y aplicar una buena administración del capital de trabajo que logre la mejora en el desarrollo de la operatividad de la empresa.

Esta investigación adicionalmente va enfocada a analizar la gestión gerencial y los niveles de cuentas en el capital de trabajo según las políticas que se deberían aplicar en la E.P.S. De igual forma es de gran relevancia determinar si la administración del capital de trabajo sostiene el ritmo de crecimiento de la E.P.S., además se estudiará factores que se ven involucrados y/o afectados, como lo son aspectos sociales, humanos y económico, y si la ejecución de lo anteriormente mencionado no se realiza de la manera correcta.

Por consiguiente, este estudio será de gran importancia para el entorno académico valiéndolo como ejemplo para futuras investigaciones en las que se vea involucrado la administración del capital de trabajo, así mismo se realizará un aporte investigativo a la E.P.S. , porque se conocerá el estado actual de la empresa respecto a la administración del capital de trabajo y partiendo de ahí se crearán estrategias de mejora para la ejecución de los procesos para de esta manera de pueda lograr una eficiencia en la liquidez de la empresa.

1.6. Delimitación

El análisis de la administración del capital de trabajo se realizará teniendo en cuenta una entidad prestadora de salud que se encuentra en todas las ciudades de Colombia y para el presente estudio solo se tendrá en cuenta la información pertinente a la regional Caribe. Por cuestiones de confidencialidad no se utilizará la razón social de la empresa en estudio. Esta investigación es de carácter transeccional debido a que la información será recolectada en un periodo único en el tiempo.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Antecedentes de la investigación

Como antecedentes de la presente investigación se encontraron diferentes autores que han estudiado la administración del capital de trabajo y la administración de sus diferentes variables. Que servirán de base para el análisis e interpretación de los resultados de la presente investigación. Entre estos antecedentes se encuentra:

El proyecto de Polo & Arrieta (2014) titulado “Modelo de gestión financiera para la administración del capital de trabajo en el hospital local Santamaría de Mompox, Bolívar”. El cual parte de un análisis en las estrategias de la administración de los recursos financieros con el objetivo de diseñar un modelo de gestión financiera para la administración del capital de trabajo, buscando establecer estrategias adecuadas en la distribución de los recursos.

El objetivo general de este trabajo fue diseñar un modelo de gestión financiera para la administración del capital de trabajo en el Hospital Local santa María; y como objetivos específicos describir la situación empresarial y financiera actual del Hospital Local santa María y proponer políticas, estrategias, objetivos y metas que permitieran mejorar la administración del capital de trabajo.

El objetivo de estas conclusiones es fijar que es lo realmente importante de analizar al momento de tomar decisiones que involucren las variables de la administración del capital de trabajo y que el punto de partida para lograr que la administración de la liquidez sea eficiente dentro de la empresa se debe realizar una buena gestión de los activos y pasivos corrientes de la empresa.

El desarrollo teórico se centra en el capital del trabajo, las variables que lo componen y la administración de estos con teóricos como: Fernández (2000), Sánchez (2000), Perdomo (2001), Ortega (2008), Ochoa (2009), entre otros. La investigación es de naturaleza metodológica descriptiva y se usaron fuentes secundarias para su desarrollo.

Para analizar la situación empresarial y financiera del Hospital Local santa María, se implementaron los métodos de análisis horizontal y vertical sobre los balances generales y los estados de resultados de los años 2012, 2013 y 2014, lo cual hizo posible concluir que el Hospital Local santa María presentaba deficiencias en la administración del capital del trabajo, comprometiendo tanto la rentabilidad como la reputación de este. Por tal motivo, se afirmaba la necesidad de diseñar un modelo de gestión financiera que incluyera principalmente cambios en la política del manejo del efectivo, políticas en la gestión de cobranzas que influyeran directamente en las políticas de gestión de cuentas por pagar.

Dentro de las principales recomendaciones propuestas están: la emisión de los estados financieros con sus respectivas notas contables sobre cada rubro, para acertar en un mejor seguimiento de lo que pasa en la gestión financiera y que esto apoye la correcta toma de decisiones, la contemplación de forma integral del plan de ajuste institucional con el fin de introducir nuevos servicios que aumenten los ingresos y la necesidad de cambiar la concepción del manejo de los recursos productivos.

Otro aporte importante es la tesis de Oyola & Saucedo (2014) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, denominada “La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A. – Chiclayo, en los periodos 2012 – 2013”, cuyo objetivo general es evaluar la administración de capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A.; y como objetivos específicos describir la estructura

del capital del trabajo, analizar la gestión presupuestaria y los estados financieros de la empresa para establecer su rentabilidad y realizar un diagnóstico de la administración del capital de trabajo y del efectivo para relacionar su influencia con la rentabilidad.

El desarrollo teórico se centra en la administración del capital y de sus componentes, así como también en la rentabilidad con teóricos como: Ehrhardt & Brigham (2008), Block & Hirt (2001), Gallagher & Andrew (2001), Gitman (2000), Van Horn & Wachowicz (2002), Sanches (2002), entre otros.

Inicialmente se exponen las entrevistas realizadas a los responsables que tienen relación directa con la administración del capital de trabajo, y todos llegan a la conclusión que la falta de herramientas financieras no les permite conocer la situación económica en la que se encuentra la organización, dificultando la planeación, ejecución y control de estrategias, por lo que la autonomía económica de la empresa se ve amenazada. Como segunda instancia se implementan los métodos de análisis horizontal y vertical en los periodos 2012 – 2013, con el fin de conocer la situación financiera en la que se encuentra la empresa a diagnosticar. Y por últimos se hallaron las razones financieras, para diagnosticar como está la empresa y que es lo que está sucediendo dentro de esta.

Dentro de los hallazgos encontrados, la influencia de la administración del capital de trabajo en la rentabilidad es directa y de gran importancia. Los resultados obtenidos al implementar las herramientas para obtener el diagnóstico de la situación de la empresa, demostraron que la ausencia de herramientas financieras dio como resultado un inadecuado manejo de los recursos, afectando la rentabilidad durante el periodo 2012-2013. Además, se determinó, que los índices económicos dependen de la gestión empleada sobre los recursos que conforman el capital de trabajo, y no tener claridad sobre la realidad financiera en la que se

encuentra la empresa, afecta la planificación, organización, dirección y control en la toma de decisiones e implementación de estrategias coherentes con la operatividad de la empresa.

En la conclusión de este trabajo se considera que la administración del capital de trabajo influyó negativamente sobre la rentabilidad originada en el periodo 2012, puesto que la empresa al no efectuar un control exhaustivo sobre el capital de trabajo, presento deficiencia respecto a su administración. La falta de información financiera imposibilita llevar un control y una gestión adecuada sobre los recursos disponibles, presentando situaciones que obligan a ejecutar acciones que comprometen la autonomía financiera y la rentabilidad esperada por parte de los accionistas.

Dentro de las principales recomendaciones se encuentran: presentar un flujo del proceso de compras, pues la empresa está conformada en su mayor magnitud por efectivo y equivalentes de efectivo. Implementar nuevas políticas de pago con los proveedores de servicios, hacer uso de herramientas financieras y aplicar políticas de control respecto al recurso económico. Y crear un área de auditoria operativa que permita hacer seguimiento de las operaciones de la empresa para resguardar y proteger los activos.

Palacio (2012), en su artículo “La planeación financiera y la administración del capital de trabajo”, considera que la administración del capital de trabajo se refiere al manejo del efectivo utilizado para los gastos de corto plazo de la empresa (salarios, arriendo, seguros, servicios públicos, entre otros) y que además incluyen todos los activos y pasivos corrientes (que son las cuentas a favor y en contra que tiene la empresa en el corto plazo, es decir, menos de un año).

Con lo que se pudo concluir que una ejecución correcta del efectivo ayuda a soportar el ciclo operativo de una empresa y a cubrir todas aquellas obligaciones que esta adquiera para continuar con la operación de la empresa, esta definición al momento de llevarla a los casos

prácticos se presenta al momento de colocar en marcha una empresa y que debe tenerse definido al respecto de cuáles son las políticas de la administración del capital de trabajo, para poder en el corto plazo lograr un equilibrio en las variables de la administración del capital de trabajo.

En cuanto a la administración de las cuentas por cobrar, Torres, Jiménez, Pérez & Jiménez (2011) En su artículo “La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la empresa de materiales de la construcción. Las Tunas”, establecieron como objetivo el estudio de la aplicación de técnicas financieras en la administración de las cuentas por cobrar. En este artículo, se analiza cual es el efecto en las políticas de cobranza si se aplican técnicas financieras en la administración de las cuentas por cobrar.

El artículo de Jiménez, Rojas & Ospina (2013) titulado “La importancia del ciclo de caja y cálculo del capital de trabajo en la gerencia DE LAS PYME”, donde se plasmaron como objetivo el resaltar la importancia de los estados financieros proforma en la gestión del capital de trabajo, y cuán importante es para las empresas que se encuentran en crecimiento la necesidad de disponer de herramientas financieras que direccionen las decisiones dentro de la empresa.

Las conclusiones obtenidas en este trabajo fueron: la administración del capital de trabajo debe garantizar en todo momento que la organización siempre cuente con los recursos necesarios para asegurar las operaciones propias de la empresa, pues al contar con ciclos de caja y operativos mucho más dinámicos, la empresa evita el acceder a recursos de entidades financieras que mal gestionadas podrían causar el fracaso empresarial.

Vélez & Dávila (2013) En su artículo “Administración del capital de trabajo y planeación financiera”, determina que los niveles de capital de trabajo – activos corrientes menos pasivos

corrientes, definen decisiones que afectan la liquidez de la empresa, el manejo del efectivo y el nivel de las inversiones temporales, más aún la exigibilidad de las deudas.

La conclusión aportada en este trabajo fue explicar que la diferencia presentada entre el activo circulantes y el pasivo corriente son los que dan a conocer si la liquidez de la empresa está siendo positiva o negativa y que además brindan un soporte financiero al momento de adquirir alguna responsabilidad financiera a corto plazo, y de esta manera podría llegarse a lograr un efectivo uso del capital de trabajo dentro de la compañía.

Con respecto a los recaudos Vélez & Dávila (2013), plantean que una cartera con los niveles de recaudo bajos se debe a una eficiente ejecución en los planes de trabajo y aun cuando estos generen un costo adicional es necesario e importante en la recolección de este dinero donde se vería como resultados que las cuentas por cobrar irían disminuyendo y la empresa contaría con una cartera más sana.

Brom (2009), en su artículo “Administración de activos y pasivos en las instituciones microfinancieras de captación de depósitos”, afirma que la administración de la liquidez equilibra los objetivos de rentabilidad de la organización con la necesidad de tener siempre una cierta protección o reserva de liquidez en caso de que hubiera demoras en la refinanciación, aumentos de la cartera en riesgo u otros acontecimientos imprevistos.

Por otro lado, se compara y se llega a la conclusión que la administración de la liquidez no es lo mismo que la administración de flujo de fondos, porque la administración de flujo de fondos se concentra en las necesidades diarias de flujo de fondos de cada oficina local para el desembolso de préstamos, costos operativos entre otros y la administración de la liquidez se concentra en las necesidades totales de solvencia de la empresa.

Celick & Boyaciouglu (2013) en su artículo “El impacto de los gastos de activos fijos en gestión del capital de trabajo: una aplicación sobre la fabricación de empresas en la bolsa de estambul”, considera que la administración del capital de trabajo implica la inversión que debe hacerse sobre los activos actuales que constituyen una parte importante del activo total de inversión y las decisiones sobre el financiamiento de estas inversiones. Asimismo, afirma que una administración del capital de trabajo eficaz implica un equilibrio apropiado entre el riesgo y la rentabilidad, para lo cual se debe tener en cuenta el proceso de planificación y control de las inversiones temporales y no temporales con el fin de evitar la sobreinversión sobre los activos actuales.

La finalidad a la que se quiere llegar con la investigación de este artículo es conocer los efectos que causan las inversiones en los activos circulantes de la empresa y de esta manera lograr medir el riesgo que genera al momento de tomar una decisión de financiamiento a corto plazo para el crecimiento del capital de la empresa. Así mismo como realizar controles que lleven a un incremento en los activos fijos de la empresa y de esta manera poder llevar acabo cada una de las políticas establecidas en los procesos de inversión.

Rimo & Panbunyuen, (2010) en su investigación “The effect of company characteristics on working capital management. A quantitative study of Swedish listed companies” cuyo objetivo general fue realizar un estudio de las características de la compañía en la administración del capital de trabajo. Donde utilizaron el método cuantitativo para examinar la relación entre las características de la empresa y el ciclo de conversión de efectivo como una medida de la gestión del capital circulante de la empresa. A lo que se quiere llegar con la realización de esta investigación es medir la administración del capital de trabajo, medir la situación de liquidez de las empresas y la efectividad del manejo del capital de trabajo. Para lo cual se analiza la relación

que hay entre la rentabilidad y el efectivo ciclo de conversión que esta conlleva y de esta manera poder tomar acciones para la mejora en la creación de estrategias que ayuden a hacer más eficiente la rentabilidad para la empresa.

Gómez (2001) en su escrito *La Administración del Capital de Trabajo*, considera que este se refiere al manejo de todas las cuentas corrientes de la empresa que incluyen todos los activos y pasivos corrientes, este es un punto esencial para la dirección y el régimen financiero.

Los pilares en que se basa la administración del capital de trabajo se sustentan en la medida en la que se pueda hacer un buen manejo sobre el nivel de liquidez, ya que mientras más amplio sea el margen entre los activos corrientes que posee la organización y sus pasivos circulantes mayor será la capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo.

2.2. Marco teórico

El marco teórico que fundamenta esta investigación proporcionara al lector una idea más clara acerca de este tema. Se encontrarán los conceptos básicos, los complementarios y específicos que soportan teóricamente la temática de investigación. Adicionalmente se profundizan los temas de investigación como lo son la administración del capital de trabajo y sus variables y cada concepto que se desprende de cada uno de estas.

2.2.1. Administración del capital de trabajo

Espinosa (2005) define la administración del capital de trabajo como Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del Capital de Trabajo y sus adecuados niveles que permitan minimizar el riesgo y maximizar el valor de la empresa.

Según Serrano & Villareal (1993) la administración del capital de trabajo, no solo se refiere a la consecución de recursos para el financiamiento de las operaciones cotidianas del negocio, sino a la determinación de los niveles óptimos de los principales componentes del activo corriente. Para Block, Hirt & Danielsen (2013); la administración del capital de trabajo implica el financiamiento y la administración de los activos circulantes de la empresa y por su naturaleza las decisiones con respecto a estos no son postergables, puesto que se pueden convertir fácilmente en efectivo a diferencia de los que son más permanentes.

Para Ehrhardt & Brigham (2007) La administración del capital de trabajo se centra básicamente en las siguientes dos preguntas: ¿De cuánto es el monto requerido para todas las

cuentas y cuanto para cada una de ellas? Y ¿Cómo debería definirse?, de lo que deduce que esta variable está relacionada con la gestión y toma de decisiones financieras en el corto plazo.

Por lo general, el capital de trabajo está conformado por los activos y pasivos circulantes de la empresa. Estos se encuentran estructurados de la siguiente manera:

- **Activos corrientes:** Efectivo (En caja y bancos), cuentas por cobrar e inventarios.
- **Pasivos corrientes:** Cuentas por pagar y deudas acumuladas.

2.2.1.1 Objetivos de la administración del capital de trabajo

De acuerdo a Fernández (2000) los objetivos que ayudan a la toma de decisiones concernientes de las variables de la administración del capital de trabajo son:

- a) Manejar debidamente el Efectivo de la empresa.
- b) Otorgar Crédito a quien se le debe otorgar.
- c) Establecer el nivel de Inventarios que debe mantener la empresa.
- d) Determinar la estructura de la Deuda a proveedores de la empresa.

2.2.1.2 Análisis de la administración del capital de trabajo

El análisis financiero de la administración del capital de trabajo según Moyer & Kretlow (2000), permite identificar las principales fortalezas y debilidades de una empresa. Indica si una empresa tiene efectivo suficiente para cumplir con sus obligaciones, un periodo razonable de recuperación de cuentas por cobrar, una política eficiente de administración de inventarios,

suficientes propiedades y equipo y una infraestructura de capital adecuada; todo ello es necesario si una empresa ha de lograr la meta de maximizar la riqueza de los accionistas.

Es importante el resultado que arroja este análisis porque es donde se tiene en cuenta la capacidad de endeudamiento que tiene una empresa y el respaldo que tendría de su patrimonio ya sea para la realización de algún crédito o para que soporte las obligaciones financieras si en dado caso la empresa llegara a su liquidación.

2.2.2 Capital de Trabajo

El capital de trabajo “Es el capital con el que la empresa trabaja. Corresponde a los recursos que una empresa mantiene, o requiere, para llevar a cabo sus operaciones” (León García, 2009). “Medida de liquidez que muestra, en un punto del tiempo, cual es el excedente de recursos de fácil conversión en efectivo sobre los compromisos de pago a corto plazo” (Polo & Arrieta, 2014).

Capital de trabajo se compone de los activos circulantes, que representan de la inversión que circula de una forma u otra en la conducción ordinaria del negocio. El capital de trabajo es el excedente del activo circulante sobre el pasivo circulante. Es decir, el capital de trabajo representa el importe del activo circulante que no ha sido suministrado a los acreedores a corto plazo, y representa un índice de estabilidad financiera o margen de protección para los acreedores actuales. (Esquivel, 2008)

Luego de realizar el análisis de las definiciones anteriormente mencionadas se puede concluir, que el capital de trabajo es un referente de los recursos financieros con los cuales

cuenta una organización para su operatividad a corto plazo, dando como resultados la situación actual por la cual este pasando la empresa.

2.2.2.1 Clasificación del capital de trabajo

La demanda de productos o servicios que ofertan las compañías se ve afectada por fluctuaciones estacionales que influyen en el capital de trabajo, lo cual, según Ortiz (2006) hace que el capital de trabajo se clasifique de dos maneras:

El capital de trabajo permanente de una empresa, es aquella cantidad de activos corrientes requerida para hacer frente a las necesidades mínimas de largo plazo. En otras palabras, los activos que integran el capital de trabajo, tales como cartera o los inventarios, nunca bajan a cero, en una empresa en marcha, sino que mantiene un nivel mínimo que crece a medida que crece la empresa y que se denomina capital de trabajo permanente.

El capital de trabajo permanente, teniendo en cuenta su similitud con los activos fijos, dada su permanencia en el tiempo, debe financiarse con pasivos a largo plazo.

El capital de trabajo temporal, por otro lado, es la inversión en activos corrientes que varía con los requerimientos estacionales. De la misma manera que el capital de trabajo permanente, el capital de trabajo temporal está constituido por los mismos activos corrientes, pero en la parte que cambia estacionalmente.

El capital de trabajo temporal, dada su misma naturaleza de corto plazo, debe financiarse con pasivos igualmente corrientes, los cuales por lo general constituyen una financiación espontánea y sin costo, suministrada por los proveedores de mercancías y materias primas, por

los anticipos recibidos o por los gastos acumulados. (p. 438-439)

2.2.2.2 Características y elementos del capital de trabajo

Con la finalidad de contextualizar aún más y diferenciar al capital de trabajo de otras acepciones se presentan las siguientes características o elementos, de acuerdo a Perdomo (2001):

- Diferencia que resulta del Activo corriente (AC) menos el pasivo a corto plazo (PCP).
Los grupos del Estado de Situación Financiera que contienen las cuentas de movimiento constante en la empresa.
- Activo corriente o activo circulante, bienes y valores que normalmente se convierten en dinero en el plazo máximo de un año.
- Pasivo corriente o pasivo a corto plazo, deudas, compromisos y obligaciones que deberán pagarse en el plazo máximo de un año.
- De una empresa u organismo social-económico con recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros con objetivos de vender, ganar y crecer (empresa privada).

2.2.2.3 Políticas del capital de trabajo

“Para Gallagher & Andrew (2001), las políticas del capital de trabajo corresponden a los parámetros de la empresa acerca de su nivel de capital de trabajo y la manera en cómo debe financiarse este capital de trabajo. Es decir, una compañía necesita tomar decisiones acerca de cuanto tener en su cuenta de efectivo, que nivel de inventario debe mantener, y hasta qué punto dejar acumular las cuentas por cobrar. la firma también debe decidir si financia los activos circulantes con fondos a corto plazo, fondos a largo plazo o una combinación de las dos

alternativas. En conjunto, el nivel y las decisiones de financiación constituyen las políticas de capital de trabajo de la compañía” (Saucedo & Oyola, 2014, p.34).

2.2.2.4 Productividad del capital de trabajo (PKT)

Esta variable sirve para determinar cuál es la cantidad de recursos necesarios que la gerencia de las empresas necesita conservar en capital de trabajo.

Según León García (2009), la productividad del capital de trabajo, refleja los centavos que por cada peso de ventas la empresa debe mantener invertido en capital de trabajo. Y este indicador, debe mantener un número pequeño, pues a medida que crece, la empresa demanda menos capital de trabajo liberando así más caja para los accionistas.

2.2.2.5 El capital de trabajo neto operativo (KTNO)

Corresponde al neto entre las cuentas por cobrar más los inventarios, menos las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios. Donde las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios no incluyen obligaciones bancarias de corto plazo, intereses por pagar, cuentas por pagar a socios, entre otros. (León García, 2009).

Este concepto tiene como determinante dar a conocer si hay problemas con la administración del capital de trabajo y esto se lleva a cabo observando cómo ha sido la variación de cada una de las cuentas que hacen parte del capital de trabajo en relación a las ventas obtenidas del periodo en análisis.

El capital de trabajo operativo es la medida de la liquidez en un negocio. Donde es medible a través de los activos a largo plazo versus todos los pasivos de largo plazo, un capital

de trabajo operativo negativo es una señal de que la empresa puede tener que ajustar su estrategia. (Webster, 2013).

2.2.2.6 Concepto de rotación

Se refiere al seguimiento del conjunto de cuentas que componen el capital de trabajo (cuentas por cobrar, inventario y cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios).

A. Ross, W. Westerfield, & D. Jordan (2014), un aumento en la rotación total de activos es lo mismo que una disminución en la intensidad del capital, pues el crecimiento de la rotación es el efecto del incremento en las ventas, lo cual trae como consecuencia la disminución de nuevos recursos a medida que se elevan las ventas.

2.2.2.7 Ciclo operativo

Es el lapso de tiempo desde que la empresa se hace a la obligación de cuentas por pagar por la adquisición de bienes o servicios hasta que el cobro de dichas obligaciones se hace efectivo. Su importancia radica en la gestión del activo corriente y la planificación de este. Su composición está conformada por (Van Horne & Wachowicz, 2010):

- La rotación de inventario en días. Consiste en el tiempo que transcurre desde la compra de la materia prima, su conversión y su venta.
- La rotación de cuentas por cobrar en días. Consiste en el tiempo que transcurre desde la venta del producto hasta efectuar su cobranza.

Según A. Ross, W. Westerfield, & D. Jordan (2014) el ciclo operativo contempla etapas de operación y financiamiento por las que circulan los fondos a través de la empresa, donde se

hacen presentes actividades que generan entradas y salidas de efectivo que no se sincronizan y que son incierto. Dichas entradas y salidas de efectivo vienen acompañadas por una serie de acontecimientos y decisiones.

Tabla 1.

Acontecimientos y decisiones durante el ciclo operativo.

Acontecimiento	Decisión
1. Comprar materias primas	1. Cuanto inventario ordenar
2. Pagar al contado	2. Pedir un préstamo o girar efectivo de los saldos bancarios
3. Fabricar el producto	3. Elección de la tecnología de producción que se usará
4. Vender el producto	4. Si debe otorgarse crédito a un cliente en particular
5. Cobrar	5. Cómo cobrar

Nota: A. Ross, W. Westerfield, & D. Jordan (2014).

2.2.2.8 Activo corriente

Según Polo & Arrieta (2014) “Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año. Ejemplo de estos activos además de caja y bancos, se tienen las inversiones a corto plazo y la cartera.

Los activos corrientes son de gran importancia en toda la empresa puesto que es con ellos que la empresa puede operar, adquirir mercancías, pagar nomina, adquirir activos fijos y pagar sus pasivos entre otros aspectos.

El activo corriente es un factor importante del capital de trabajo, toda vez que este se determina restando el pasivo corriente al activo corriente. El capital de trabajo depende del volumen de activos corrientes que tenga la empresa. Si no se tienen activos corrientes

suficientes, la empresa puede presentar dificultades de liquidez, lo cual afecta su relación con proveedores y acreedores, e incluso con los mismos socios”

De lo planteado por los autores Polo y Arrieta se puede concluir que el activo corriente es quien determina la capacidad de pago que tiene la empresa frente a alguna responsabilidad financiera que desee adquirir, porque para las entidades financieras quien paga esta deuda es el activo corriente y no el patrimonio, sino que vendría siendo el respaldo de dicha deuda.

2.2.2.9 Pasivo corriente

Para Polo & Arrieta (2014) afirman que los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.

El pasivo es un componente de la estructura financiera muy importante de toda empresa, puesto que con el pasivo es que por lo general se financia el capital de trabajo que requiere la empresa para operar, por lo que la empresa debe administrar muy bien esos pasivos.

Es importante resaltar que una de las ventajas que se tiene con los pasivos corrientes es que por lo general es una fuente de financiamiento de bajo costo financiero. Y la manera de ejecutarse adecuadamente es realizando una buena programación de pagos y así no entrar en eventuales incumplimientos que hagan que se pierda su credibilidad ya sea con bancos, proveedores y acreedores.

2.2.3 Administración del efectivo

Según Vélez (2015) en su libro Análisis y proyección financieros se refiere a la administración del efectivo como el manejo del dinero de la firma, de manera que se pueda

maximizar su disponibilidad y a la vez, obtener la mayor cantidad de dinero por intereses, a partir de los fondos en exceso que se tengan. Para lograr este objetivo, el mejor instrumento es el flujo de fondos o de efectivo, que se estudiará en el próximo capítulo. Esta herramienta le permite al Gerente Financiero, determinar los déficits y excesos de liquidez en cuanto a cantidad y tiempo. Con esta información, podrá tomar las decisiones apropiadas para obtener fondos adicionales o invertir los excedentes de liquidez. Además de conocer el flujo de fondos, se requiere una información permanente-diariamente o con mayor frecuencia- de los niveles de efectivo disponible en cada banco.

Para Largan & Colley (2000) la Administración del efectivo se refiere a la capacidad de las empresas para igualar el vencimiento de activos y pasivos diariamente y hacer frente a las presiones a corto plazo que puedan surgir en el proceso de asegurar que los activos estén totalmente financiados.

Block et al. (2013) mencionan que las estrategias de la administración del efectivo deben enfocarse en aprovechar hasta el último saldo de efectivo disponible y mantener este activo al mínimo, pues “cuanto menos efectivo tenga una empresa, tanto mejor será su posición general; no obstante, nadie desea ser sorprendido sin efectivo cuando se necesitan” (p.162). manifestando así que el objetivo principal es “asignar con todo cuidado los recursos entre los activos circulantes de la empresa: efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios” (p.161). dando prioridad a la seguridad y la liquidez de la empresa.

Ross et al. (2014) adicionan que la naturaleza de la administración del efectivo consiste en la manera en que se ejecutan de forma eficiente y eficaz las acciones de cobranza, desembolso e inversión sin afectar la operatividad de la empresa, es decir, pronta cobranza de las inversiones realizadas en los clientes, la sana extensión de los tiempos de desembolso con la finalidad de

minimizar los saldos de efectivo improductivo y estos utilizarlos con efectividad en inversiones, ya sean de corto o largo plazo.

Asimismo, señalan que en el estudio de Jhon Maynarda Keynes se presentan tres motivos para mantener saldos en efectivo (como se citó en Ross, Westerfield & Jordan, 2014):

- El motivo especulativo, es la necesidad de mantener efectivo para aprovechar oportunidades adicionales de inversión. Ejemplo: las gangas, tasas de interés atractivas.
- Motivo precautorio, consiste en contar con una provisión de seguridad que actúe como reserva financiera ante fluctuaciones imprevistas en los flujos de entrada y salida de efectivo. Ejemplo: los periodos estacionales, tardanza en la cobranza.
- Motivo de transacción, aquel requisito de contar con efectivo para satisfacer la demanda de los requerimientos relacionados con las actividades normales de desembolso y cobranza de la empresa. Ejemplo: el pago de sueldos y salarios.

La necesidad de prever situaciones que comprometan la operatividad de la empresa es base fundamental en los procesos de la administración de los recursos. Así, el presupuesto del efectivo es una herramienta de la administración que busca la estimación programada de los ingresos y egresos de efectivo en un periodo determinado, en el que fuerzas económicas externas y factores de influencia administrativa definen el nivel de efectivo necesario para solventar las obligaciones y requerimientos de la empresa (Ortega, 2008, pp. 221-231).

Para elaborar el presupuesto del efectivo se debe considerar (Ortega, 2008):

- Los cobros a los clientes
- La cantidad de salarios a los trabajadores
- Los pagos a proveedores

- El impuesto al valor agregado
- Las inversiones en equipo
- El ISR³
- Los dividendos a los socios o accionistas
- El reparto de la PTU⁴,

Otros factores a tener en cuenta son (Ochoa, 2012, p.313):

- El costo de oportunidad
- La incompatibilidad entre las fechas de entrada y salida de dinero
- La seguridad de la cobranza
- La facilidad para conseguir financiamiento a corto plazo y para invertir los excedentes temporales.

2.2.3.1 Políticas de inversión financiera a corto plazo:

Las políticas financieras se pueden entender mejor de dos maneras correspondientes a lo que adopte cada compañía uno de ellos es (Ross, Westerfield & Jordan ,2014):

La magnitud de la inversión de la empresa en el activo circundante: Ésta es proporcional a los ingresos totales de la operación que tenga la empresa, es así como se mide los niveles de ingresos, partiendo a que el plazo sea flexible y/o adaptable, pero si este es restrictivo se dará bajo activo circulante. Dentro de este factor podemos encontrar medidas tales como:

- Mantener grandes saldos de efectivo y títulos negociables.

³ ISR, Impuesto sobre la renta

⁴ PTU, Participación de los Trabajadores en las Utilidades

- Realizar grandes inversiones en inventarios.
- Otorgar crédito en condiciones generosas, lo que ocasiona un alto nivel de cuentas por cobrar.

Las políticas financieras de corto plazo retroactivas son lo opuesto:

- Mantener saldos bajos de efectivo y realizar pocas inversiones en títulos negociables.
- Realizar inversiones pequeñas en inventarios.
- Permitir pocas ventas a crédito o ninguna, lo que reduce las cuentas por cobrar.

Lo anterior sustenta que la política financiera a corto plazo flexible, de alguna manera es costosa puesto que requieren una mayor en efectivo y títulos negociables, inventarios y cuentas por cobrar y se espera que las entradas en efectivo sean cuantiosas. Por otro lado, la política financiera restrictiva puede que reduzca las ventas futuras a niveles por debajo de lo que lograría con políticas flexibles de capital de trabajo un ejemplo de ello es que los clientes podrían estar dispuestos a pagar mayores precios por un servicio de entrega rápido y condiciones más generosas de crédito implícitas en las políticas flexibles.

Los costos que suben con los aumentos en el nivel de inversión en activo circulante se conocen como costos de mantenimiento y un ejemplo de ello es la tasa de rendimiento de los certificados de tesorería de estados unidos por lo general están a un precio bajo de 10% muy baja en comparación con la tasa de rendimiento que las empresas desean obtener en general. Un caso hipotético si la empresa se queda sin efectivo se verá obligada a vender títulos negociables tendrá que pedir dinero prestado o incumplir una obligación, situación que se conoce como insolvencia y esto generaría que los clientes se pierdan y si no hay inventario, materia prima o entre otros no se puede otorgar créditos, es por eso que existen dos tipos de costos faltantes:

- a) Costos de transacción, o de colocación de pedidos: Muestra los pedidos más efectivos o más inventario.
- b) Los costos relacionados con la falta de reserva de seguridad: indica que son los costos por ventas pedidas, perdidas de referencia de los clientes de los programas de producción.

El financiamiento del activo circulante: Se mide según la cantidad de deuda a corto plazo y deuda a largo plazo utilizada en la empresa para el financiamiento del activo circulante. Una elevada cantidad de deuda a corto plazo respecto del financiamiento a largo plazo se clasifica como política financiera restrictiva, mientras que una política flexible se caracteriza por mayor deuda a largo plazo que a corto plazo.

2.2.3.2 Administración de ingresos y egresos

Es la manera en que una empresa “juega” con los tiempos de cobranza y desembolso, con la finalidad de obtener el mayor provecho del efectivo disponible. El objetivo principal que se desea es agilizar el cobro de las cuentas pendientes para poder usar el dinero más pronto y retardar el pago de las obligaciones tanto sea posible sin afectar el crédito de la empresa con sus proveedores. Algunas técnicas para acelerar el cobro y controlar los desembolsos son (Van Horne & Wachowicz, 2010):

Aceleración de cobros: Consiste en los procedimientos que ejecuta la empresa desde el momento en que se efectúa la venta de un producto o servicio hasta que recibe los cheques del cliente para convertirlos en fondos que puede utilizar. Las técnicas de aceleración de cobranza que puede ejecutar una empresa pueden ser:

- Simplificar la preparación y el envío de facturas
- Acelerar el envío de pagos de clientes a la empresa
- Reducir el tiempo en que los pagos recibidos se quedan en la empresa como fondos aún no cobrados.

Control de desembolsos: Son estrategias que implementa la empresa para retrasar las salidas de efectivo y minimizar el tiempo de inactividad de los depósitos de efectivo. Algunas de las técnicas que puede implementar una empresa para controlar los desembolsos son:

- Centralizar las cuentas por pagar en una sola cuenta
- Pago con letra de cambio
- Pago de nómina con cheques
- Cuenta con saldo cero.

2.2.3.3 Liquidez

Piñon Del Valle (2016), se refieren a la liquidez como a la disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento. Lo anterior está asociado a la facilidad con que un activo es convertible en efectivo para una entidad. Sirve al usuario para medir la adecuación de los recursos de la entidad para satisfacer sus compromisos de efectivo en el corto plazo.

Asimismo, Gitman & Zutter (2012) consideran que una empresa para mantener sus operaciones diarias requiere cierto grado de liquidez, y la necesidad de equilibrar esta proporciona seguridad de la posición financiera, pues una liquidez baja o decreciente es razón para que una empresa presente problemas financieros y realizar una sobreinversión en liquidez

afectaría el rendimiento de los recursos disponibles. Por otro lado, el volumen de liquidez que demanda una empresa depende de factores como el tamaño de la organización, el acceso a las fuentes de financiamiento de corto plazo y la volatilidad del negocio.

2.2.3.4 Ciclo del flujo de efectivo

Es el lapso de tiempo que transcurre desde que se realiza la inversión en capital de trabajo hasta la cobranza.

León García (2009) en su apartado indica que el ciclo de caja constituye un tiempo promedio y/o determinado en que la compañía realiza el desembolso de los costos que corresponden a materia prima y otros productos hasta el momento que se hacían labores de cartera. Tal desembolso, está implicado en el manejo propio de pagos a proveedores tanto de bienes como servicios.

2.2.3.5 Fondos ociosos

Son aquellos recursos que se encuentran a disposición de la empresa, pero por inactividad administrativa se consideran improductivos porque no son utilizados de manera eficiente.

Según León García (2009), los fondos ociosos representan una realidad de tipo administrativo, y estos representan un alto costo para la empresa, pues el mantenimiento de estos afecta de forma negativa el costo de capital y el costo de oportunidad, puesto que son recursos con los que cuenta la empresa, pero no producen ningún beneficio.

2.2.4 Administración de cuentas por cobrar

Ross, Westerfield & Jordan (2014) señalan a las cuentas por cobrar como el otorgamiento de crédito que conceden las empresas por la venta o de bienes o servicios, dicha acción, la señalan como una decisión de inversión que realiza la empresa en un cliente, la cual debe apoyarse con políticas que impliquen un equilibrio entre los beneficios del aumento en las ventas y los costos de otorgar crédito.

Según Ross, Westerfield & Jordan (2014) se deben establecer procedimientos para otorgar y cobrar créditos efectuados a los clientes. Por consiguiente, la empresa debe determinar componentes de su política crediticia:

Términos de venta. Los términos de venta establecen de qué manera una empresa propone vender productos y servicios; una decisión fundamental es si requerirá pago al contado o dará crédito. Si concede crédito a un cliente, los términos de venta especifican (quizás de manera implícita) el plazo del crédito, el descuento por pronto pago y el periodo de descuento, así como el tipo de instrumento de crédito.

Análisis de crédito. Para otorgar crédito la empresa determina cuanto esfuerzo invertir en tratar de distinguir entre los clientes que pagan y los que no. Las compañías emplean diversos mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de que los clientes no paguen, que en conjunto se denominan análisis de crédito.

Política de cobranza después de autorizar el crédito, la empresa tiene el problema potencial de cobrar el efectivo, para la cual debe establecer una política de cobranza.

2.2.4.1 Cuentas por cobrar

Son obligaciones financieras que adquieren terceros con la empresa por las adquisiciones de bienes o por la prestación de servicios a crédito. La rotación de las cuentas por cobrar se considera desde el momento que se genera la venta del bien y/o la prestación del servicio, hasta el momento de efectuar la cobranza.

El problema de prolongar o no efectuar la cobranza de las cuentas según A. Ross, W. Westerfield, & D. Jordan (2014), se presenta en el financiamiento que requerirá la empresa. Pues, al no efectuar la recuperación del efectivo, la liquidez de la empresa se verá afectada, trayendo como consecuencia decisiones poco saludables para la empresa, por ejemplo, la adquisición de créditos con bancos destinados para la compra de materia, o para el pago de las cuentas por pagar. Además, se debe tener en cuenta que el valor del dinero con el tiempo disminuye, trayendo así una rentabilidad inferior en el momento de efectuar la cobranza del efectivo.

2.2.4.2 Políticas de cobro

Weston & E. Copeland (1995, p.910) Aportan que las políticas de cobro es un aspecto relacionado con la administración del crédito es el que se refiere a las cobranzas de las cuentas. Las prescripciones deberán ser exigentes, informadas y creativas. Cuando los pagos quedan atrasados, la primera tentación consiste en seguir patrones estándar de cobranza. Estos incluyen el envío de cartas de insistencia creciente, hacer llamadas telefónicas, buscar una intervención por parte departamento legal de la empresa, usar agencias externas de cobranzas e instigar pleitos legales. Adicionalmente dos aspectos fundamentales a los que se debe enfrentar el ejecutivo

financiero a cargo de la administración de las cuentas por cobrar son el pronóstico y el control de las cuentas por cobrar.

Según Saucedo Carrero & Oyola Alvites (2014), se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa necesita determinar la fecha y la manera en la cual la notificación de la venta a crédito se transmitirá al comprador. Mientras más rápido recibo un cliente una factura, más pronto podrá pagar la cuenta.

Una de las decisiones más importantes de la política de cobranza es la manera como deben manejarse las cuentas atrasadas.

- Control de las cuentas por cobrar, se refiere al proceso que se aplica para evaluar la política de crédito a efectos de determinar si ha ocurrido un cambio en los patrones de pago de los clientes.

Tradicionalmente, las empresas han controlado las cuentas por cobrar por medio de métodos que miden el tiempo que el crédito permanece pendiente de cobro. Dos de tales métodos son los días de ventas pendientes de crédito y el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar.

- Días de ventas pendientes de cobro: Recibe el nombre de período promedio de cobranza, representan el tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas a crédito.
- Reporte de antigüedad de cuentas por cobrar: Es una clasificación de las cuentas por cobrar de una empresa con base a la antigüedad de las mismas.

Cabe precisar que la administración debe vigilar constantemente los días de ventas pendientes de crédito y el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar para detectar tendencias, compara la experiencia de cobranzas de la empresa con sus términos de crédito y evaluar la de la misma industria. Si los días de ventas pendientes de crédito empiezan a aumentar

o si el reporte de antigüedad muestra un porcentaje creciente de cuentas atrasadas, es probable que la política de crédito de la empresa necesite reforzarse. (Brigham,2001, pp. 648-651)

2.2.4.3 Desarrollo de una Política de Cobranzas

Según Cruz (2006) en su artículo Administración de los activos circulantes el desarrollo de una política de cobranza debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Costos de mantener los registros del estado de cuenta de los clientes.
- Costos de cobrar al cliente.

Cuando los costos de la cobranza sean mayores que los beneficios por cobrar, la cuenta se declara incobrable y no es que se olvida, pero a la vez se aprende de la experiencia.

2.2.4.4 Técnicas de cobranzas

Para Moyer, Guigan & Kretlow (2005), en la novena edición de su libro Administración Financiera Contemporánea define las técnicas de cobranza como métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos más comunes están:

- Notificación por escrito.
- Llamadas telefónicas.
- Visitas personales.
- Contratar una agencia de cobranzas.
- Recurso legal.

Conversión de las cuentas por cobrar en efectivo:

- Empleo de las C x C como garantía de un préstamo bancario (pignoración de C x C): el banco otorga un préstamo con un contrato que le otorga al banco recibir lo cobrado por las C x C, con cierto descuento que es lo que gana el banco y con una garantía, ya que en caso de que el deudor de las C x C no pague el banco pueda ejecutar la garantía.

- Emplear el proceso de factorización (factoraje de C x C): la empresa vende las C x C con un descuento a una empresa especializada en cobranzas de este tipo de cuentas, la cual es llamada factor. el factor asume todos los derechos y riesgos relacionados con las c x c. el precio que paga el factor depende de la calidad de la cuenta.

2.2.5 Administración de cuentas por pagar

Para Cortes Ramírez, y otros (2008), una buena administración de las cuentas por pagar es necesario contar con información veraz y oportuna que permita tomar decisiones acertadas. El nivel de este rubro está determinado primordialmente por el nivel de compras de inventarios, ya que estos constituyen las erogaciones que deben hacerse en un tiempo próximo.

Las políticas de financiamiento con cuentas por pagar tienen como fin elevar al máximo el financiamiento sin costo para la empresa, obtener descuentos y establecer el nivel de endeudamiento sin costo para la empresa, obtener descuentos y establecer el nivel de endeudamiento de la empresa. Estas políticas principalmente se clasifican en:

- Elevar al máximo el financiamiento que no tiene costo: Consiste en el establecimiento de parámetros recibidos de los proveedores y aprovechamiento de descuentos por pronto pago o pago oportuno.

- Obtención de crédito con proveedores: Asignados según los diferentes insumos que adquiere la empresa. Se fija con parámetros en términos de días de crédito.

- Aprovechamiento de descuentos por pronto pago o pago anticipado: Deben negociarse si el descuento es mayor al costo de oportunidad del mercado. Para ello, la relación de los departamentos de compras y finanzas con los proveedores más importantes es esencial. Aquí se trata de optimizar, plazos, descuentos, etc.

- Nivel de endeudamiento de la empresa: Se relaciona con los límites de la capacidad que tiene una empresa para cumplir con todas sus obligaciones.

- Vigilar la exposición de las cuentas por pagar ante la inflación y devaluación de la moneda: Esta cuenta tiene es influencia en gran medida por la evolución del comportamiento de la moneda. Genera utilidades, contrarrestar la exposición de activos circulantes y genera pérdidas en deudas en moneda extranjera por la devaluación de la moneda local.

2.2.5.1 Cuentas por pagar

Son obligaciones financieras que adquieren las empresas por la adquisición de bienes o por la prestación de servicios a crédito con terceros. Dentro de proceso de circulación de fondos, la rotación de cuentas por pagar es el tiempo que transcurre desde el momento en que se adquieren los bienes y/o servicios, hasta el momento que se cancela la obligación adquirida.

La importa de las cuentas por pagar para León García (2009), radica en que, si la empresa no sana las obligaciones adquiridas cuando se vencen y estas no son refinanciadas por los acreedores, la sociedad puede recurrir a los aportes de capital o a la venta de activos. Además, se podrían implementar decisiones que afecten la productividad de la empresa, con el propósito de disminuir la demanda de capital de trabajo, dando como consecuencia, una disminución en la capacidad de generar utilidades.

2.2.5.2 Condiciones de crédito

Saucedo Carrero & Oyola Alvites (2014) describe que las condiciones a crédito son los términos de crédito del proveedor establecen el período de crédito, el tamaño del descuento por pronto pago ofrecido, el período del descuento por pronto pago y la fecha en que inicia el período de crédito.

Dentro de los cuales están:

- **Período de crédito:** El período de crédito de una cuenta por pagar es el número de días para realizar el pago total requerido. Sin importar si se ofrece un descuento por pronto pago, siempre es necesario indicar el período de crédito relacionado con una transacción. La mayoría de las condiciones de crédito se refieren al período como el “período neto”. La palabra neto indica que toda la cantidad de la compra se debe pagar dentro del número de días indicados a partir del inicio del período de crédito.
- **Descuento por pronto pago:** Un descuento por pronto pago, que se ofrece como parte de las condiciones de crédito de una empresa, es una deducción porcentual del precio de

compra si el comprador paga dentro de un período específico más corto que el período de crédito.

- Período del descuento por pronto pago. Es el número de días, después del inicio del período de crédito, durante los cuales está disponible el descuento por pronto pago.
- Inicio del período de crédito. El inicio del período de crédito se establece como parte de las condiciones de crédito del proveedor. Uno de los nombres más comunes con que se designa este período es la fecha de factura. Tanto el período del descuento por pronto pago como el período neto se determinan a partir de la fecha de factura.

2.2.6 Administración de inventario

Aunque el estudio de la presente investigación se realiza sobre una empresa prestadora de servicio, y los inventarios no tienen una participación representativa para el desarrollo de su objeto social, es relevante resaltar la importancia que tiene la administración de inventarios para la mayoría de las empresas.

Sin importar el tipo de operaciones que se realicen en una empresa, ya sea de manufactura o de servicios, todas tienen como meta el incrementar la rentabilidad y para lograr esto es necesario manejar factores que dificultan alcanzar dicha meta.

En la administración de los inventarios existe un conflicto de objetivos básico porque los costos de mantenimiento aumentan con los niveles del inventario, mientras que los costos por reabastecimiento disminuyen con los niveles de inventario. El objetivo fundamental de la administración de inventarios es reducir al mínimo la suma de estos costos. (A. Ross, W. Westerfield, & D. Jordan, 2014, p. 562).

Otro factor que aumenta el grado de complejidad de la administración de inventarios es que “por lo habitual se debe compartir el control de las políticas de inventario con los gerentes de producción y marketing” (Block, Hirt & Danielsen, 2013), y esto dificulta la gestión de los inventarios, dado que para su correcto control se demanda la idónea comunicación entre diferentes áreas operacionales. Además, Block, Hirt & Danielsen (2013) señalan que el inventario es el activo circulante menos líquido, y por lo cual debe proporcionar un alto rendimiento para así justificar la inversión.

2.2.6.1 Costos de inventarios

Saucedo & Oyola (2014) afirman que el costo de inventarios son clasificadas generalmente en tres categorías: las que están asociadas con el mantenimiento del inventario, las relacionadas con el ordenamiento y recepción del inventario, y las relativas a los faltantes de inventario. En este caso sólo analizaremos los dos costos más directamente observables:

- Costos de mantenimiento, incluyen todos los gastos asociados con el hecho de tener un inventario, tales como la renta de almacén donde se guarda y los seguros que se contratan sobre ellos; así mismo, por lo general, dichos gastos aumentan en proporción directa a la cantidad promedio de inventario que se lleve.
- Costos de ordenamiento, son los relacionados con la colocación y recepción de un pedido para comprar nuevos inventarios, entre ellos los costos por las transmisiones por fax y otros costos similares. En su mayor parte, los costos asociados con cada pedido son fijos, independientemente del tamaño de la orden

2.2.6.2 Técnicas de administración de inventarios

Para A. Ross et al. (2014) en su libro fundamentos de finanzas corporativas explica que la meta de la administración de inventarios se define como la reducción al mínimo costo. En esta sección se analizarán tres técnicas que varían entre lo relativamente sencillo y lo muy complejo, que son:

- **Método ABC:** El método ABC es un enfoque simple de la administración de inventarios en el cual la idea básica consiste en dividir el inventario en tres (o más) grupos. La lógica en que se basa es que una pequeña parte del inventario respecto de la cantidad podría representar una gran parte respecto del valor del inventario.
- **Modelo de cantidad económica del pedido:** Es la técnica utilizada para determinar el monto óptimo de pedido para un artículo de inventario, este modelo tiene en cuenta los diferentes costos financieros y de operación y determina el monto de pedido que minimice los costos de inventario de la empresa.
- **Inventarios justo a tiempo (JIT):** Es un método moderno para administrar los inventarios dependientes. La meta del JIT es reducir al mínimo tales inventarios y, por tanto, maximizar la rotación. El resultado del JIT es que los inventarios se reordenan y reabastecen con frecuencia.

2.3 Bases Conceptuales

Administración del capital de trabajo: Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del capital de trabajo y sus adecuados niveles que permiten minimizar el riesgo y maximizar el valor de la empresa.

(Espinosa, 2005).

Administración del efectivo: Es el manejo del dinero de la firma, de manera que se pueda maximizar su disponibilidad y a la vez, obtener la mayor cantidad de dinero por intereses, a partir de los fondos en exceso que se tengan. (Vélez, 2015).

Administración de las cuentas por cobrar: Coordinación de las políticas, gestión y control de la cartera.

Administración de inventario: Consiste en lograr la rotación del inventario tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a desabastos. (Gitman & Zutter, 2012).

Administración de cuentas por pagar: Administración por parte de la empresa del tiempo que transcurre entre la financiación para la operación de la organización y el envío del pago al proveedor o acreedor.

Figura 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<p>Administración del capital de trabajo "Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del Capital de Trabajo y sus adecuados niveles que permitan minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad" Espinosa (2005)</p>	<p>Administración del efectivo Manejo correcto de caja de la empresa que ayude a mantener un nivel mínimo del efectivo para uso necesario</p>	<p>Políticas del manejo del efectivo</p>	<p>Motivos para tener efectivo en caja</p>	<p>1. ¿Cuenta la Eps con políticas del manejo del efectivo? (Si su respuesta es afirmativa diga cuales son y si su respuesta es negativa explique el porque).</p> <p>A. Si B. No</p>
				<p>2. ¿Que razones se utilizan para mantener efectivo? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>* Aprovechamiento de oportunidades * Precaución * Operacionales</p>
		<p>Gestión del efectivo</p>	<p>Incremento del efectivo</p>	<p>3. ¿Qué actividades/acciones implementa su empresa para aumentar el efectivo? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>* Aumentar la deuda a largo plazo * Aumentar el capital * Aumentar el pasivo circulante * Reducir el activo circulante distinto del efectivo * Disminuir los activos fijos * Otro? Especifique</p>
			<p>Efectividad de entrantes y salientes</p>	<p>4. Actualmente las entradas y salidas de efectivo que obtiene la empresa son por: (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>* Actividades de operación y/o prestación de servicios * Actividades de inversión * Actividades de financiamiento</p>

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Administración del capital de trabajo "Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del Capital de Trabajo y sus adecuados niveles que permitan minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad" Espinosa (2005)	Administración del efectivo Manejo correcto de caja de la empresa que ayude a mantener un nivel mínimo del efectivo para uso necesario		Factores externos de impacto en el efectivo	5. ¿Hay agentes externos que afectan negativamente la administración del efectivo? (en caso afirmativo responda la siguiente pregunta). A. Si B. No
				6. ¿Según su criterio, que agentes externos afectan negativamente la administración de capital de trabajo o la administración del efectivo? A. Clientes B. Proveedores /Acreedores C. Otro(s)(especifique)_____
		Control del efectivo	Liquidez General	7. ¿Según su criterio ¿considera usted que la empresa actualmente esta en estado de liquidez? (si su respuesta es negativa continúe en la pregunta No. 9). A. Si B. No 8. De las siguientes ¿Cual se ha presentado en la empresa como consecuencia de la falta de liquidez? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa) * Aumento en los financiamientos bancarios. * Aumento de financiamiento a costo de proveedores. * Capitalización de las acciones de la empresa

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<p>Administración del capital de trabajo "Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del Capital de Trabajo y sus adecuados niveles que permitan minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad" Espinosa (2005)</p>	<p>Administración de cuentas por cobrar Coordinación de las políticas, gestión y control del cobro de la cartera</p>	<p>Políticas de cuentas por cobrar</p>	<p>Técnicas de cobranza</p>	<p>9. ¿Dispone la Eps con políticas de cuentas por cobrar? (si su respuesta es negativa continúe en la pregunta No. 15)</p> <p>A. Si B. No</p>
				<p>10. ¿Cuáles son las técnicas de cobranzas utilizadas en la E.P.S? (si va a considerar más de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>* Notificación por escrito * Llamadas telefónicas * Visitas personales * Contratar a una agencia de cobranza * Recurso legal</p>
		<p>Utilización del ingreso de las cuentas por cobrar</p>	<p>11. ¿Al momento de efectuar recuperación de cartera, para que es destinado dicho ingreso?(si va a considerar más de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>* Pago de cuentas por pagar/pasivos * Inversión * Reparto de utilidades * Pago de impuestos</p>	
			<p>12. ¿Tiene su empresa descuento por pronto pago?</p> <p>Si__ No__</p>	
		<p>Gestión de cuentas por cobrar</p>	<p>Periodicidad en el cobro oportuno de las deudas.</p> <p>A.30 días B.90 días C.120 días D.Otros? Especifique</p>	
<p>Control de cuentas por cobrar</p>	<p>Métodos de tiempo de cobro</p> <p>14. ¿Cuál de los siguientes métodos de tiempo de cobro son aplicados en la E.P.S?</p> <p>A. Días de ventas pendientes de cobro B. Reporte de antigüedad de cuentas por cobrar C. Otra (Especifique)</p>			

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<p>Administración del capital de trabajo "Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del Capital de Trabajo y sus adecuados niveles que permitan minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad" Espinosa (2005)</p>	<p>Administración de cuentas por pagar Administración por parte de la empresa del tiempo que transcurre entre la financiación para la operación de la organización y el envío del pago al proveedor o acreedor</p>	<p>Políticas de pagos</p>	<p>Condiciones de crédito</p>	<p>15. ¿Dispone la Eps con políticas de cuentas por pagar? (Si su respuesta es afirmativa diga cuales son y si su respuesta es negativa explique el porque)</p> <p>A. Si B. No</p>
				<p>16. ¿Cuales son las condiciones de crédito que utiliza la E.P.S.? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>* Periodo de Crédito * Descuento por pronto pago * Periodo del descuento por pronto pago * Inicio del periodo de crédito</p>
		<p>Tipos de financiamiento</p>	<p>Tipos de apalancamiento financiero</p>	<p>17. De las siguientes modalidades de préstamos bancarios seleccione las que ha utiliza su empresa. (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>* Pagaré * Línea de crédito * Crédito rotativo * Otro ¿Cual?</p>
		<p>Control de cumplimiento de los pagos</p>	<p>Cantidad de cuentas por pagar</p>	<p>18. ¿Las cuentas por pagar son elevadas?</p> <p>A. Si B.No</p>
			<p>Incumplimiento de cuentas por pagar</p>	<p>19. ¿El incumplimiento de las cuentas por pagar ha afectado la relación con sus proveedores?</p> <p>A. Si B. No</p>
			<p>Cumplimiento de las responsabilidades</p>	<p>20. ¿A cuanto tiempo su empresa realiza el pago de los servicios prestados por sus proveedores o acreedores?</p> <p>A. 30 días B. 90 días C. 120 días D. Otros? Especifique</p>

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Administración del capital de trabajo "Proceso de gestión financiera operativa, dedicada a la planeación, ejecución y control de los componentes del Capital de Trabajo y sus adecuados niveles que permitan minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad" Espinosa (2005)	Administración de inventarios Controlar la cantidad de productos o suministros tenidos en bodega para la disminución del costo generado del mismo.	Políticas de inventarios	Aplicación del inventario	21. Como entidas promotora de servicios de salud, ¿Manejan algun tipo de inventarios relacionado con su actividad principal? (Si su respuesta es negativa no continúe con el resto de las preguntas y explique porque) A. Si B. No Especifique
		Control del inventario	Tipo de costo de inventario	22. ¿ Que tipo de de costos de inevtarios manejan en la E.P.S? A. Costo de mantenimiento B. Costo de ordenamiento C. Otro (Especifique)
			Técnicas de administración de inventarios	23.¿Qué técnicas de administración de inventarios se aplican en su empresa? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el número "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa) * Método ABC * Modelo de cantidad económica del pedido * Administración de inventarios justo a tiempo

Nota: Cardozo y Torres (2018)

Capítulo 3. Marco metodológico

Hernández, Fernández & Baptista (2010) consideran “el marco metodológico como el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea en el proceso investigativo”.

El marco metodológico hace referencia al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos (Balestrini, 2006, p.113).

3.1. Diseño de la investigación

Para Hernández, Fernández & Baptista (2006), el diseño de la investigación es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. Este puede ser experimental, en el que se manipula la variable independiente para observar sus efectos sobre otras variables (las dependientes) en una situación de control; o no- experimental, en el cual la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es un estudio en el que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. En el diseño no experimental se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Según los mismos autores Hernández, Fernández & Baptista (2006) Los diseños no experimentales se pueden clasificar en transversales o transaccionales y longitudinales. Los primeros recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, mientras que los

longitudinales recolectan datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y efectos.

Por otro lado, Arias (2012) considera que “el diseño de investigación no experimental puede ser de campo, documental o bibliográfico. La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. Además, define la investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.”

El método deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas, es decir, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. De esta manera de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares.

El método inductivo, por su parte, permite al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación y concluir proposiciones y, a su vez, premisas que expliquen fenómenos similares al analizado Méndez (2011).

Para efectos de la presente investigación se realizará un diseño No – Experimental porque no se manipularán las variables en estudio y será de campo porque se recolectará información en una empresa promotora de salud con las personas encargadas de cada variable en estudio. Al mismo tiempo la presente investigación es de carácter transeccional debido a que se recolectara información en un momento único del tiempo.

3.2. Tipos de investigación

Según Cazau (2006) la investigación puede ser de diferentes tipos:

- Investigación exploratoria: Como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas.
- Investigación descriptiva: En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.
- Investigación correlacional: Tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de que tipo es y cuál es su grado de intensidad.

- Investigación explicativa: Esta investigación va más allá tratando de encontrar una explicación del fenómeno en cuestión, para lo cual busca establecer, de manera confiable, la naturaleza de la relación entre uno o más efectos o variables dependientes y una o más causas o variables independientes.

Luego de analizar el concepto de los diferentes tipos de investigación esta será de tipo descriptiva, teniendo en cuenta que se busca realizar un estudio de un evento en la sociedad con el fin de describir las situaciones presentadas en ella.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Arias (2012) define las técnicas de recolección como las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades: oral o escrita (cuestionario), la encuesta, el análisis documental, análisis de contenido, etc.

A su vez, define los instrumentos como los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guía de entrevista, lista de cotejo, escalas de actitudes u opinión, grabador, cámara fotográfica o de video, etc.

En la presente investigación se utilizará como técnicas de recolección de datos la encuesta a través de una serie de preguntas que será aplicada a la Directora Financiera de la población en estudio y análisis de contenido.

Por otro lado, el instrumento que se utilizara en la investigación es el formato de cuestionario.

3.4. Población y muestra

La población objeto de estudio es una empresa promotora de salud en el sector de la salud en la regional Caribe. Por tanto y obviamente no aplica el muestreo. A esta unidad de análisis se le aplicará un cuestionario mediante el cual se recogerá la información necesaria para el análisis y cumplimiento de los objetivos.

Capítulo 4. Resultados de la investigación

4.1. Administración del efectivo

4.1.1 Generalidades de la administración del efectivo

El efectivo es considerado el activo más importante para la mayoría de las organizaciones, su multifuncionalidad y su grado de liquidez, lo hacen un recurso indispensable para la operatividad de cualquier empresa. A continuación, se describe la composición del efectivo en la organización y cuál ha sido su administración.

Según la información presentada por la empresa promotora de salud, la estructura del efectivo y equivalentes de efectivo se compone por bancos cuenta corriente, bancos cuentas de ahorros, caja y equivalentes de efectivo inversión a 90 días. La figura a continuación muestra la distribución del efectivo en las diferentes cuentas.

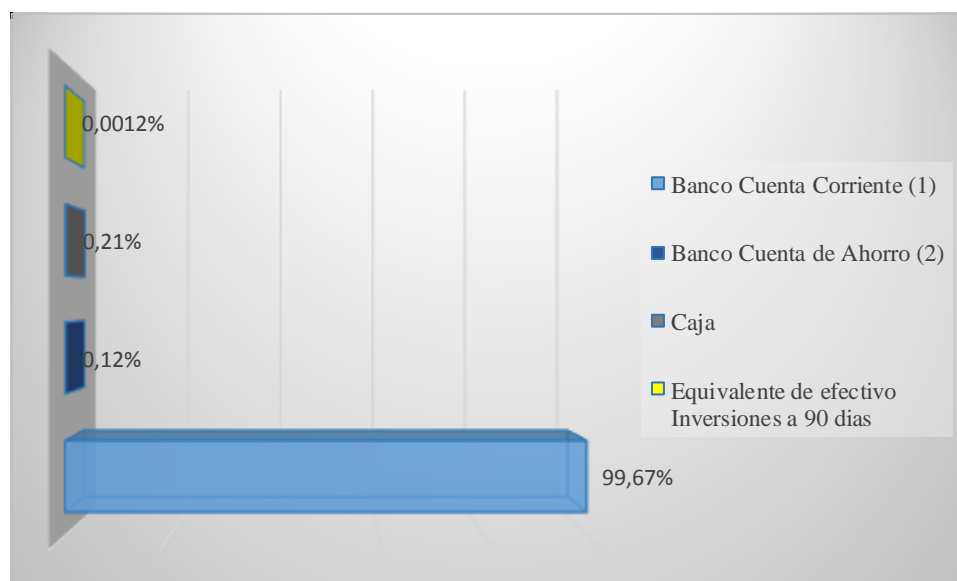
La figura 1 muestra que el componente Banco Cuenta Corriente es el que más efectivo dispone con un porcentaje de 99,67%, seguido por la caja con 0,21% y las cuentas de ahorro con el 0,12%.

Cabe aclarar que la cuenta corriente que se destina para el recaudo de las cotizaciones de los afiliados al sistema dispone del 91.4% del efectivo que se administra por este tipo de cuentas. Las demás cuentan con saldos iguales o inferiores al 6%, y de las cuales una se encuentra con restricciones en saldos del 108%, por ejecución de embargos pendientes.

Con base en lo anterior, se puede resaltar que la empresa no realiza inversiones significativas con el efectivo que tienen disponible, lo cual se traduce a simple vista en

acumulación de fondos ociosos y poco aprovechamiento del efectivo disponible, pero aún no se cuenta con la suficiente información para afirmar dicha suposición, pues es necesario conocer si los saldos disponibles son excedentes o si son saldos requeridos por obligaciones adquiridas. Por otra parte, los saldos de efectivo en la cuenta caja son relativamente bajo respecto a la totalidad de efectivo, esto se debe a la naturaleza de empresa, lo cual demanda cantidades bajas de dinero en caja.

Figura 2.



Nota. Elaboración propia a partir de datos de la empresa promotora de salud (2016).

4.1.2 Análisis de la administración del efectivo

Con base en los resultados de la encuesta y lo anteriormente expuesto durante el desarrollo de la investigación, se puede afirmar que, aunque la empresa promotora de salud en el ejercicio del 2016 dispone de políticas del manejo del efectivo, su implementación tiene un enfoque limitado, dejando de lado aspectos relevantes que resaltarían un desarrollo financiero saludable. Por un lado, la empresa únicamente mantiene saldo de efectivo por motivos especulativos, es decir, con el fin de aprovechar oportunidades financieras y/o comerciales que se presenten, pero no dispone de saldos de efectivo por motivo precautorio y de transacción, por lo que representa mayor riesgo para la empresa. Tal y como afirma A. Ross, W. Westerfield, & D. Jordan (2014) El riesgo es la posibilidad de que la empresa no disponga de la liquidez necesaria para satisfacer las necesidades de transacción, lo cual supone una desventaja para la empresa respecto a sus obligaciones y operaciones.

Por otro lado, el origen del efectivo se compone de aumentar el capital y de disminuir los activos fijos, lo que comprende una gestión monótona de los recursos disponibles para aumentar los saldos de efectivo, dicho de otra manera, la empresa no gestiona de forma efectiva los recursos de los cuales dispone para aumentar el efectivo. Sin embargo, en la encuesta se afirma que existen agentes externos que afectan de manera negativa la administración del efectivo, como lo son el pago de los recobros al FOSYGA y la asignación de recursos por parte del gobierno, de ahí que la empresa se abstenga de implementar acciones como el aumento de la deuda a largo plazo y corto plazo.

Respecto a las entradas y salidas de efectivo, la empresa se centra en actividades de operación y de financiamiento, dando a entender que los flujos de efectivo no son los suficientes para realizar inversiones.

4.2. Administración de las cuentas por cobrar

4.2.1 Generalidades de la administración de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son obligaciones financieras que adquiere cualquier entidad o persona natural por la adquisición de bienes o servicios con la Empresa Promotora de Salud para el caso en estudio.

Según la información suministrada por la Empresa Promotora de Salud los indicadores porcentuales de los deudores comerciales y cuentas por cobrar que tiene la empresa tienen una representación máxima en los recobros por tutelas y CTC (Comité Técnico Científico)⁵, donde un 146% de las cuentas efectivas por cobrar pertenecen a este concepto, estos recursos depende el pago plenamente del estado colombiano que según información suministrada por la directora financiera de la Empresa Promotora de Salud esto se debe a que el gobierno no cuenta con los recursos necesarios para realizar los pagos de inmediato de esta deuda, sino que lo realiza de manera periódica y según se encuentre el flujo de asignación de recursos que se realice.

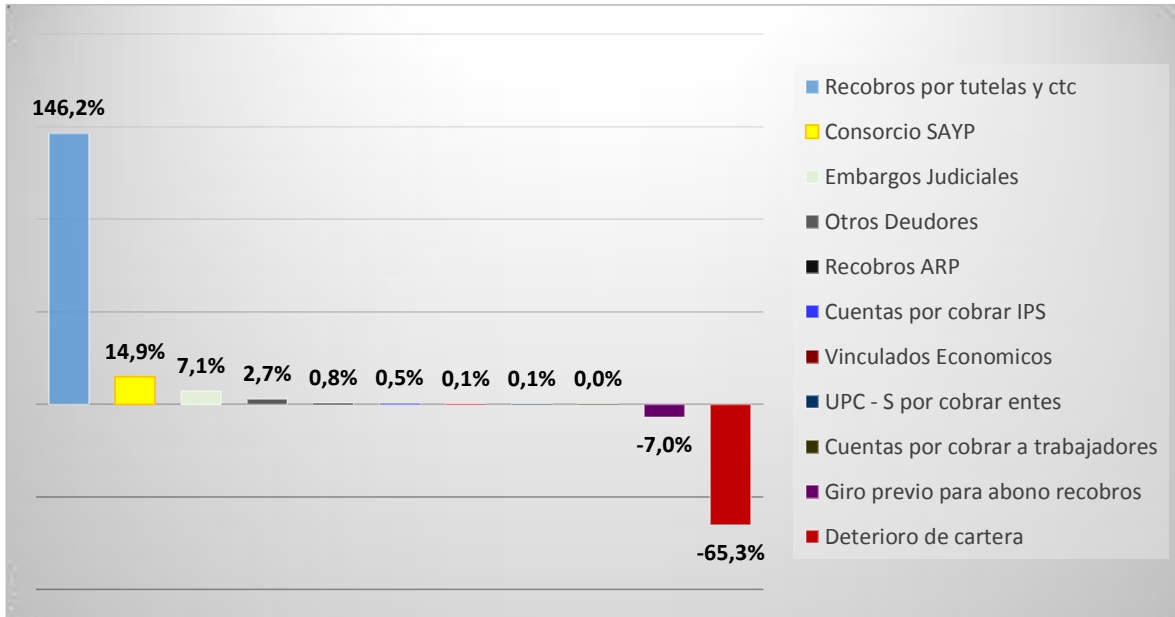
Por otro lado y en segundo lugar se encuentra el consorcio SAYP, el cual son un grupo de entidades integradas en un 90% por Fiduprevisora⁶ y un 10% por Fiducorex, las cuales se encargan de la administración y el pago de los recursos del FOSYGA (Fondo de Solidaridad y Garantías). Esta cuenta tiene una representación del 14,9% del valor total de la cartera que se encuentra pendiente por cobrar. Y adicionalmente se tiene un deterioro de cartera de un 65,3% lo

⁵ Se entiende por recobro ante el Fondo de Solidaridad y Garantía (Fosyga), el procedimiento que se adelanta para presentar cuentas por concepto de tecnologías en salud no incluidas en el Plan Obligatorio de Salud (POS), suministradas a un usuario y autorizadas por el Comité Técnico Científico (CTC), u ordenadas por fallos de tutela.

⁶ Es una Sociedad de Economía Mixta de carácter indirecto y del orden nacional, sometida al régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y con control fiscal reglamentado por la Contraloría General de la República.

que refleja que el dinero que se encuentra pendiente por pago de otras entidades a la Empresa Promotora de Salud tiene periodo de vigencia superior a 365.

Figura 3.



Nota. Elaboración propia a partir de datos de la empresa promotora de salud (2016).

Lo anteriormente expuesto demuestra que el mayor porcentaje de lo que se le adeuda a la Empresa Promotora de Salud proviene de responsabilidad del estado, es decir, la empresa se encuentra prestando servicios NO POS a sus usuarios y cubre la totalidad de estos, pero al momento de hacer efectivo dichos recobros al estado se presentan una serie de variables jurídicas y auditoras que retrasan el proceso de recobro, mermando el flujo efectivo de proveniente de la cobranza, lo que conlleva a una inflación en las cuentas por cobrar provenientes del estado.

Adicionalmente el deterioro de esta cartera perjudica e impacta en el cumplimiento de las obligaciones financieras de la Empresa Promotora de Salud por el poco flujo de efectivo que esta maneja.

4.2.2 Análisis de la administración cuentas por cobrar

Luego de haber realizado el procesamiento de la información recolectada y de realizar el comparativo de lo que teóricamente se debe hacer con la realidad actual de cómo se está llevando a cabo la administración de las cuentas por cobrar.

Primeramente según Ross, Westerfield & Jordan (2014) las empresas deben apoyarse y soportarse en políticas de cobro efectivas y fuertes al momento de ejecutar las acciones que implican el cobro, para lo cual la empresa promotora de salud tiene unas políticas de cobro robustas que en teoría ayudan a ejecutar de manera efectiva el cobro, pero no se ejecuta como deberían aplicarse debido a que hay factores como las base de datos desactualizadas de la empresa imposibilitando el contacto inicial con los clientes para realizar el cobro y no permite localizar las empresas clientes.

Adicionalmente Moyer, Guigan & Kretlow (2005) Plantean cinco técnicas de cobranza que para realizar una buena administración de esta cuenta debe aplicarse dentro de las organizaciones como lo son llamadas telefónicas, notificaciones por escrito, visitas personales, el recurso legal y contratar a una agencia de cobranza , lo anteriormente mencionado al momento de colocarlo en ejecución en la empresa promotora de salud no se lleva a cabo en su totalidad debido a que solo se tienen en cuenta cuatro de las cinco técnicas de cobranza que se deberían ejecutar dejando por fuera el contratar a una agencia de cobranza especializada lo que quiere

decir que cuando un cliente se niega a realizar el pago de la deuda que tiene la empresa no agota la última opción para poder recuperar esa cartera que se tiene.

Para finalizar, la empresa debe tener distintos métodos de tiempo de cobro y ajustarse al que mejor le parezca sin dejar de un lado el segundo método para que este sirva como plan B al momento del que primero falle, y estos métodos serian comparación de días de ventas versus la efectividad del cobro y el reporte de antigüedad de cuentas por cobrar lo cual afirma Saucedo Carrero & Oyola Alvites (2014). Y en la empresa promotora de salud se está aplicando el del reporte de antigüedad de cuentas por cobrar dejando por fuera la comparación de días de ventas versus la efectividad del cobro lo que inicialmente no le permite tener un plan B por si el primero falla y segundo que no le permite tener de primera mano cual es el tiempo promedio que se requiere para cobrar la cartera que se tiene pendiente.

4.3. Administración del inventario

4.3.1 Generalidades del inventario

Tal como se anunció anteriormente en los resultados obtenidos en la encuesta, debido a la naturaleza de la empresa, la descripción de la cuenta inventarios no supone mayor relevancia para el estudio de la presente investigación. Los inventarios que presenta la empresa no tienen relación directa con la prestación del servicio, tal es así, que en los estados de situación financiera la cuenta inventario no se presenta.

4.4. Administración de las cuentas por pagar

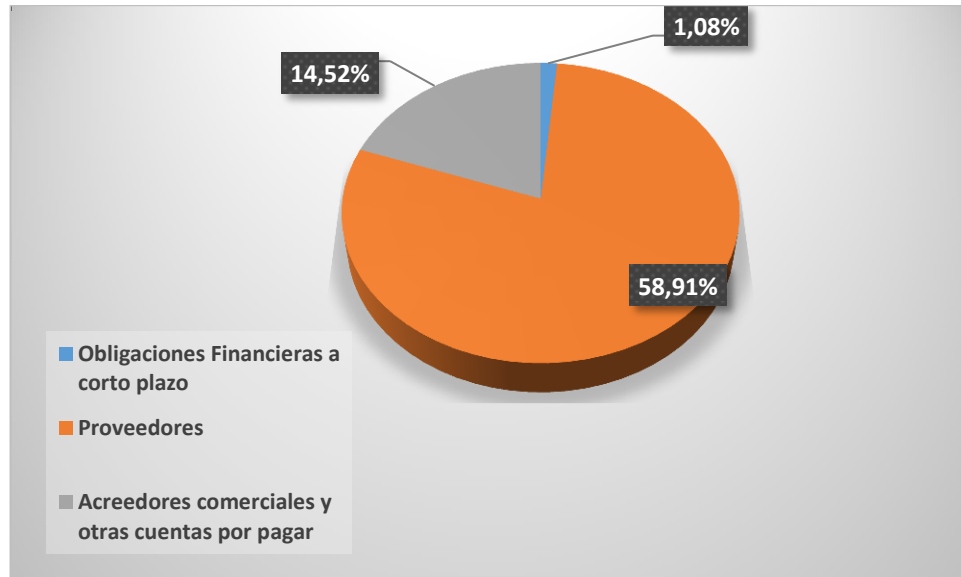
4.4.1 Generalidades de las cuentas por pagar

Como resultado de la administración de cuentas por pagar se han descrito tres indicadores de estudio que son los más relevantes al momento de tener en cuenta el funcionamiento de la empresa.

Las cuentas por pagar son las obligaciones financieras que adquieren las empresas por la adquisición de bienes o por prestación de servicios a crédito con terceros, para la presente investigación se estudiaron tres aspectos importantes dentro de la administración de las cuentas por pagar que son las obligaciones financieras a corto plazo que representan un 1,08%, Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar con un 14,52% y un 58,91% que corresponde a los proveedores.

Lo que significa que el gran porcentaje de las cuentas por pagar son en función de las actividades que ayudan a el funcionamiento y cumplimiento del ciclo operativo de la empresa, es decir dentro de estos se encuentran las cuentas por pagar a los prestadores de salud jurídicos y personas naturales, es decir la red operativa de la empresa pero el cumplimiento con estas responsabilidades según explicó la directora financiera la empresa no se está llevando a cabo en un 100% porque estos prestadores tienen acuerdos de pago a 30, 45 y 60 días para el pago de los servicios prestados y durante lo que va corrido del 2017 no se ha realizado de dicha manera, lo que trae como consecuencias procesos de embargos que generan un gasto financiero innecesario, el no cumplimiento de estas responsabilidades se debe a la falta de efectivo y el bajo ingreso que se tiene por las asignaciones de recursos del gobierno nacional.

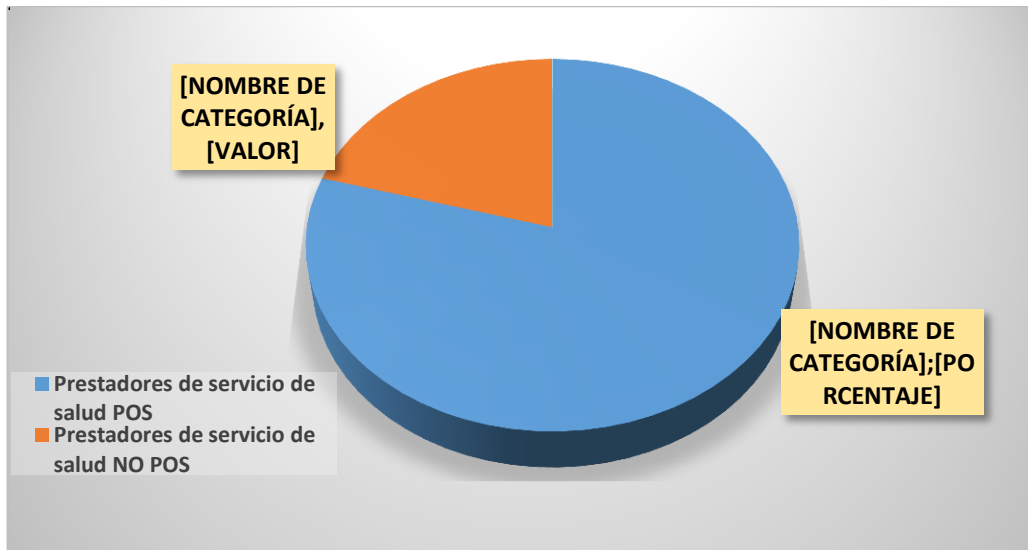
Figura 4.



Nota. Elaboración propia a partir de datos de la empresa promotora de salud (2016).

Para los proveedores existe una discriminación por tipos de proveedores POS y NO POS que como en la Figura 5 muestra que para los POS representa un 21% del total que se debe y para el NO POS un 79%, estos servicios NO POS posteriormente pasarán a cuentas por cobrar debido a que serán recobrados ante el FOSYGA por no estar incluidos dentro del Plan Obligatorio de Salud.

Figura 5.



Nota. Elaboración propia a partir de datos de la empresa promotora de salud (2016).

Por otro lado se encuentran los acreedores comerciales a los cuales el proceso de pago con ellos no está siendo el más efectivo pues no se realizan los pagos en los tiempos pactados lo que conlleva a que estos cierren los servicios mensajerías, transportes, papelería y miscelánea, etc.; los cuales son necesarios para el funcionamiento de la empresa y el no cumplimiento de estas obligaciones se debe a que existen unas variables más importantes dentro de las cuentas por pagar por cumplir como son el pago a los proveedores que son quienes apalanca al funcionamiento directo de la empresa, adicionalmente la falta del flujo de efectivo es otra de las variables más relevantes del porque no se cumplen los estos compromisos.

4.4.2 Análisis de la administración de las cuentas por pagar

En la administración de cuentas por pagar se logra identificar que la empresa promotora de salud tiene unas cuentas por pagar a sus proveedores y acreedores bastante elevadas esto a raíz que no cuenta con el suficiente recurso económico para poder cumplir las obligaciones a corto plazo con sus proveedores y acreedores, para las cuales se hacen promesas de pagos a 30, 45 y 60 días y como la efectividad en el cobro no está siendo la mejor y esta maneja los mismos días de rotación del cobro no se cumplen los compromisos porque la rotación de las cuentas por pagar no es compensada con la recolección del recurso económico.

Lo anteriormente mencionado conlleva a que se generen brechas y se rompan las relaciones con los aliados estratégicos y lo que genera un impacto negativo en la prestación del servicio a los usuarios de la empresa promotora de salud. Adicionalmente que se generan pérdidas de recursos puesto una vez no se realicen los pagos acordados a tiempo empiezan a correr los costos de intereses que hacen que la deuda se extienda un poco más

La empresa promotora de salud se acoge a los descuentos ofrecidos por su proveedores y acreedores por pronto pago lo cual según Saucedo Carrero & Oyola Alvites (2014) es una de las estrategias mejor utilizadas para mantener buenas relaciones con los proveedores y además el aprovechamiento de pagar menos dinero por servicios o productos que tengan un valor económico en el mercado más elevado y es lo que debe utilizar la empresa para no generar costos adicionales de financiamiento.

Conclusiones

A pesar de prestar un servicio de primera necesidad y de disponer de un mercado a nivel nacional con una elevada demanda en cuanto a servicios de prestación de salud, la compañía evaluada, a diciembre de 2016 se encuentra en un periodo de adversidad, el riesgo de insolvencia es latente pues los pasivos corrientes superan los activos totales en un 29%, lo cual, a su vez, significa un capital de trabajo neto negativo dificultando la administración del capital de trabajo. Adicional a lo anterior, la empresa muestra una liquidez desfavorable, experimentando dificultad con los acreedores y proveedores, lo cual constituye una desventaja en la prestación del servicio.

Se observa que razones excesivas de deuda, costos de venta por 96%, resultado integral del año por valor de -12.588.661 (cifras en millones), son causa de una limitación en la administración del efectivo. Saldos nulos de excedentes de efectivo, dan como efecto inversiones a corto plazo muy bajas, donde solo el 0,0012% del efectivo disponible se destina para inversiones a corto plazo. En cuanto al acceso al financiamiento,

Se identifica también que la empresa cuenta con un alto índice de cuentas por pagar las cuales superan los ingresos que se tienen por las diferentes actividades de la empresa y esto no es suficiente para cumplir con dichas obligaciones. Causa de esto, se debe a los recobros o pagos provenientes de Fosyga, pues estos, no están siendo realmente efectivos y tampoco en los tiempos estipulados, esto a razón de que el Fosyga objeta inconsistencias y no se realiza el pago oportuno por los servicios prestados que no están incluidos dentro del plan obligatorio de salud.

Además, la pérdida de la buena imagen con el cumplimiento de las obligaciones financieras con los proveedores hace que estos cierren los servicios y no se disponga de una red operativa con la cual garantizar dicha prestación de los servicios y un incumplimiento en prestar un servicio de calidad.

Por otro lado, efectividad en el cobro a las empresas por las prestaciones sociales no está siendo muy efectiva debido a que se presentan casos con empresas inexistentes, empresas que no están dispuestas a pagar y/o no se cuenta con el recurso humano suficiente en oficinas como la de guajira para realizar dichos cobros.

La inoportunidad en el tiempo de liquidación de las cuentas por pagar a los proveedores hace que se genere unos cierres contables extemporáneos. Adicional a esto, el pago inoportuno de las cuentas lleva a que los proveedores entablen procesos jurídicos los cuales son ganados por parte de los proveedores que llevan consigo un alto porcentaje en intereses.

Los altos niveles en cuentas por cobrar y cuentas por pagar evidencian una mala administración de los activos y pasivos corrientes, por tanto, surgen dudas y cuestionamientos respecto a las políticas de crédito y de cobranza implementadas en la empresa.

Se detalla un ciclo de efectivo largo, a pesar de no cumplir con las obligaciones adquiridas con los proveedores y acreedores. Se evidencia indicios claros de una mala administración de las cuentas por pagar y de las cuentas por cobrar, lo cual le da otorga un valor negativo a la empresa.

Recomendaciones

Debido a que las variables claves del capital de trabajo, no se encuentran en las proporciones adecuadas para sostener el ritmo de las operaciones en la empresa promotora de salud, surgen un conjunto de sugerencias que pueden ayudar al mejoramiento de los problemas descritos.

- 1) A priori se manifiesta que la entidad promotora de salud necesita mejorar sus procesos de cobranza, y evaluar si las políticas de créditos y de cobro son las adecuadas para la naturaleza de la organización. Tal tarea debe desarrollarse en conjunto con la institución gubernamental encargada del FOSYGA, con el fin de diseñar un plan estratégico que logre el saneamiento de la cartera.
- 2) Lo anterior debe complementarse con la iniciativa de presupuestar los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones adquiridas con los proveedores y acreedores, lo cual se debe acometer vinculando las partes interesadas en la gestión. De manera minuciosa deben evaluarse los requerimientos y las condiciones necesarias de la situación, fomentando el mejoramiento de la relación empresa – proveedor; empresa – acreedor.
- 3) En lo relativo a la administración del efectivo, sería prudente para la empresa cuantificar los recursos de los que dispone y tener claridad de cuáles son las opciones que la empresa podría realizar para aumentar los saldos de efectivo. De igual forma, sería positivo diversificar las entradas y salidas de efectivo, buscando nuevas opciones de inversión y de ingresos de una procedencia al ejercicio natural de la empresa.

- 4) Igualmente, se propone a la empresa promotora de salud realizar la actualización de las bases de datos, con el fin de mejorar la administración de las cuentas por cobrar, que al momento de aplicar las efectivo el cobro utilice la técnica de contratar a una agencia de cobranza para políticas de cobro, como lo son la localización y visitas de los deudores estos sean localizados con mayor facilidad, adicionalmente se le recomienda a la empresa que para hacer que se pueda recuperar el dinero y la empresa pueda contar con un mayor flujo de efectivo. Para terminar la empresa promotora de salud debe implementar un control de determinar el tiempo promedio que en que se demora en la recuperación de una cartera.
- 5) Respecto a la administración de cuentas por cobrar, se sugiere que primero debe buscar proveedores y acreedores, a los que les pueda realizar pagos en plazos de 45 y/o 60 días posterior al hecho de facturar, esto con la finalidad de ampliar el tiempo para poder recuperar la cartera y poder cumplir con los compromisos de pago, adicionalmente la empresa debe disminuir el elevado volumen de cuentas por pagar o en su defecto buscar una red operacional un poco más pequeña que les ofrezca todos los servicios que necesita la empresa para su funcionamiento y de esta manera enfocar su red de proveedores en un selecto grupo que le permita tener un mejor control sobre sus cuentas por pagar.
- 6) Finalmente, Con base en lo expuesto durante el desarrollo de la investigación es evidente que la empresa promotora de salud necesita enfocar su atención en mejorar la gestión del capital de trabajo, por lo cual es justo la implementar instrumentos financieros para determinar y analizar exactamente cuáles son las razones que afectan

específicamente a la compañía. Asimismo, aprovechar los resultados para evaluar la posibilidad ejecutar reformas en las políticas internas de la organización.

Referencias

- A. Ross, S., W. Westerfield, R., & D. Jordan, B. (2014). *Fundamentos De Finanzas Corporativas*. Mc Graw Hill.
- Alfonso, A. (23 de Septiembre de 2005). *El capital de trabajo neto en las empresas*. Obtenido de <http://www.ilustrados.com/tema/5832/Capital-Trabajo-Neto-Empresas.html>
- APA. (2017). *Normas APA*. Obtenido de <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arias, R. M. (2012). *Analisis e interpretacion de los estados financieros*. Ciudad de Mexico: Trillas, S.A.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigacion* (Septima ed.). Consultores Asociados.
- Block, S. B., Hirt, G. A., & Danielsen, B. R. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. Mc Grow Hill Education.
- Block, S., Hirt, G., & Danielsen, B. (2013). *Fundamentos de Administracion Financiera*. McGraw Hill.
- Brigham, E. (2001). *Fundamentos de administracion financiera* (doceava ed.). Mexico D.F., Mexico: McGraw Hill Interamericana Editores.

- Brom, K. (Junio de 2009). Administración de activos y pasivos en las instituciones microfinancieras de captacion de depósitos. CGAP. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-administracion-de-activos-y-pasivos-en-las-instituciones-microfinancieras-de-captacion-de-depositos-6-2009.pdf>
- Camejo, Y., & Obanis, M. (2007). Administración del capital de trabajo: Un reto empresarial.
- Cazau, P. (2006). *Introduccion a la investigacion en ciencias sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Celick, I., & Boyaciouglu, N. (2013). THE IMPACT OF FIXED ASSETS EXPENDITURES ON WORKING CAPITAL MANAGEMENT: AN APPLICATION ON MANUFACTURING ENTERPRISES IN ISTANBUL STOCK EXCHANGE. Estambul. Obtenido de <http://dbvirtual.uniatlantico.edu.co:2181/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=1fb7417a-8b9d-4155-b34d-a69975fc9192%40sessionmgr4007>
- Cortes Ramirez, Y., Avila, D., D, Gante Escalona, Y., Gil Salinas, S., Martinez Garcia, L., & Mondragon Olandes, R. (2008). *Administracion del capital de trabajo*. Mexico D.F., Mexico.
- Cruz, O. (Abril de 2006). Administración de los Activos Circulantes. Puerto Ordaz, Venezuela.
- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2007). *Finanzas Corporativas* (Segunda ed.). Ciudad de Mexico D.F., Mexico: Thomson.

Espinosa, D. (2005). *Procedimiento para el analisis del Capital de Trabajo*. Matanzas, Cuba.

Esquivel, G. (2008). *Administracion Del Capital De Trabajo, Altibajos En Precios Del Petroleo. Comercio Exterior*, 196.

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación.

Gomez, G. (2001). *La administración del capital de trabajo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-capital-trabajo/>

Hernandez, R., & Fernandez, C. B. (2006). *Metodologia de la investigacion* (cuarta ed.). McGraw Hill. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/50496329/Metodologia-de-La-Investigacion-4ta-Edicion-sampieri-2006>

Hernandez, R., Carlos, F., & Pilar, B. (2006). *Metodologia de la investigacion* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw Hill.

Hernandez, R., Hernandez, C., & Pilar, B. (2014). *Metodologia de la investigacion* (Sexta ed.). Mexico: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A.de C.V.

Hurtado, J. (2005). *Como formular objetivos de investigacion*. Caracas, Venezuela: Quirón ediciones - Fundacion Sypal.

Jimenez, J., Rojas, F., & Ospina, H. (26 de junio de 2013). La importancia del ciclo de caja y calculo del capital de trabajo en la gerencia PYME.

Largan, M., & Colley, A. (2000). *Banking Operations: Regulation, Practice and Treasury Management; Chartered Institute of Bankers* (Segunda ed.). Gran Bretaña.

- Lawrence J., G. (2003). *Principios de administracion financiera* (Decimosegunda ed.). Ciudad de Mexico: Pearson educacion.
- Leon Garcia, O. (2009). *Administración financiera - Fundamentos y aplicaciones*. Medellín: Prensa Moderna Editores.
- Logreira, J. (2016). *Inflacion y administracion del capital de trabajo*. Barranquilla, colombia.
- Mendez, C. E. (2011). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (Cuarta ed.). Mexico.
- Merino, M., Pintado, T., Sanchez, J., & Grande, I. (2015). *Introduccion a la investigacion de mercados* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Moyer, C., & Kretlow, W. (2000). *Administracion Financiera Comtemporanea*. McGraw Hill.
- Moyer, C., Guigan, J., & Kretlow, W. (2005). *Administracion financiera contemporanea* (Novena ed.). Mexico: Editorial thompson .
- Ortega Castro, A. (2008). *Planeacion financiera estrategica*. McGraw Hill. Obtenido de <http://ezproxy.cuc.edu.co:2264/onlinepdfjs/view.aspx>
- Ortiz, H. (2006). *Analisis financiero aplicado y principios de administracion financiera* (doceava ed.).
- Ortiz, H. (2011). *Analisis financiero aplicado y principios de administtracion financiera*. Bogota.
- Palacio, E. (5 de Junio de 2016). *La planeacion financiera y la administracion del capital de trabajo*. Obtenido de <https://crearunaempresaya.wordpress.com/2012/06/05/la-planeacion-financiera-y-la-administracion-del-capital-de-trabajo/>

Piñon, S., & Del Valle, U. (23 de Enero de 2016). *Administracion financiera*. Veracruz, Mexico.

Polo, D., & Arrieta, M. (2014). *Modelo de Gestion Financiera Para La Administracion Del Capital de Trabajo En El Hospital Local Santa Maria De Mompox* . Cartagena, Colombia.

Reyes, L. A., & Arias, Y. (2012). *DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA COOMEVA E.P.S. DEL AÑO 2008 AL 2010*. Cartagena, Colombia.

Rimo, A., & Panbunyuen, P. (2010). The effect of company characteristics on working capital management. A quantitative study of Swedish listed companies. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/9200111_BibliographicResource_1000085987945.pdf

Rizo, L., Solis, P., & Rizo, L. (2010). *La teoria del capital de trabajo y sus tecnicas*.

Saucedo Carrero, D. L., & Oyala Alvites, E. L. (2014). *La administracion del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A. - Chiclayo en los períodos 2012 - 2013*. Chiclayo, Peru.

Serrano, J., & Villareal, J. (1993). *Fundamentos De Finanzas*. Santa Fe De Bogota: McGraw Hill.

Setzer Ochoa, G. (2012). *Administracion financiera relacionada con las NIF*. McGraw Hill Interamericana.

Torres, Jimenez, Perez, & Jimenez. (2011). *La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la empresa de materiales de la construcción*. Las Tunas.

Vallado, R. (2008). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. Ciudad de México, México.

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Ciudad de México: Pearson Educación .

Van Horne, J., Wachowicz, & Jhon. (2010). *Fundamentos de administración financiera* (Decimotercera ed.). PEARSON EDUCACION. Obtenido de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

Velez, I. (2015). *Análisis y proyección financieros*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/decisiones/analfin/>


Velez, I., & Davila, R. (2013). *Administración del Capital de Trabajo y Planeación Financiera*.

Webster, S. (2013). Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/capital-operativo-versus-capital-neto-info_471348/

Weston, J. F., & E. Copeland, T. (1995). *Finanzas en administración* (novena ed., Vol. II). México: Programas Educativos, S.A.

www.coomeva.com.co. (05 de 08 de 2017). Obtenido de <http://eps.coomeva.com.co/publicaciones.php?id=9648>

Anexo I. Instrumento de recolección de información


CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS CON LAS ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD
<p>Señor Empresario. Esta encuesta es parte de un proyecto de Investigación de la Universidad de la Costa (CUC) orientado a Identificar y describir los componentes de las administración del capital de trabajo dentro de una organización promotora de salud enfocada a la regional de la costa. Le agradecemos se respuesta en forma clara y concisa. Favor responder en el orden establecido.</p>
<p>Observación. La información general y específica de la empresa no sera tomada en cuenta, con el objetivo de mantener en anonimato de la empresa en cuestión.</p>
<p>1. ¿Cuenta la Eps con políticas del manejo del efectivo? (Si su respuesta es afirmativa diga cuales son y si su respuesta es negativa explique el porque).</p> <p>A. Si B. No</p>
<p>2. ¿Que razones se utilizan para mantener efectivo? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y asi sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p><input type="checkbox"/> Aprovechamiento de oportunidades <input type="checkbox"/> Precaucion <input type="checkbox"/> Operacionales</p>
<p>3. ¿Qué actividades/acciones implementa su empresa para aumentar el efectivo? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y asi sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p><input type="checkbox"/> Aumentar la deuda a largo plazo <input type="checkbox"/> Aumentar el capital <input type="checkbox"/> Aumentar el pasivo circulante <input type="checkbox"/> Reducir el activo circulante distinto del efectivo <input type="checkbox"/> Disminuir los activos fijos <input type="checkbox"/> Otro? Especifique _____</p>
<p>4. Actualmente las entradas y salidas de efectivo que obtiene la empresa son por: (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y asi sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p><input type="checkbox"/> Actividades de operacion y/o prestacion de servicios <input type="checkbox"/> Actividades de inversion <input type="checkbox"/> Actividades de financiamiento</p>

<p>5.¿Hay agentes externos que afectan negativamente la administración del efectivo? (en caso afirmativo responda la siguiente pregunta).</p> <p>A. Si B. No</p>
<p>6.¿Según su criterio, que agentes externos afectan negativamente la administración de capital de trabajo o la administración del efectivo?</p> <p>A. Clientes B. Proveedores /Acreedores C. Otro(s)(especifique)_____</p>
<p>7. ¿Según su criterio ¿considera usted que la empresa actualmente esta en estado de liquidez? (si su respuesta es negativa continúe en la pregunta No. 9).</p> <p>A. Si B. No</p>
<p>8.De las siguientes ¿Cual se ha presentado en la empresa como consecuencia de la falta de liquidez? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>___Aumento en los financiamientos bancarios. ___Aumento de financiamiento a costo de proveedores. ___Capitalización de las acciones de la empresa</p>
<p>9.¿Dispone la Eps con políticas de cuentas por cobrar? (si su respuesta es negativa continúe en la pregunta No. 15)</p> <p>A. Si B. No</p>
<p>10. ¿Cuales son las técnicas de cobranzas utilizadas en la E.P.S? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>___ Notificación por escrito ___ Llamadas telefónicas ___ Visitas personales ___ Contratar a una agencia de cobranza ___ Recurso legal</p>
<p>11. ¿Al momento de efectuar recuperación de cartera, para que es destinado dicho ingreso?(si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y así sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>___ Pago de cuentas por pagar/pasivos ___ Inversión ___ Reparto de utilidades ___ Pago de impuestos</p>

<p>12. ¿Tiene su empresa descuento por pronto pago?</p> <p>Si__</p> <p>No__</p>
<p>13. ¿Cuál es el plazo de crédito que otorga su empresa?</p> <p>A.30 días</p> <p>B.90 días</p> <p>C.120 días</p> <p>D.Otros? Especifique_____</p>
<p>14.¿Cual de los siguientes metodos de tiempo de cobro son aplicados en la E.P.S?</p> <p>A. Dias de ventas pendientes de cobro</p> <p>B. Reporte de antigüedad de cuentas por cobrar</p> <p>C. Otra (Especifique)_____</p>
<p>15.¿Dispone la Eps con políticas de cuentas por pagar? (Si su respuesta es afirmativa diga cuales son y si su respuesta es negativa explique el porque)</p> <p>A. Si</p> <p>B. No</p>
<p>16.¿Cuales son las condiciones de credito que utiliza la E.P.S.? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y asi sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>___ Periodo de Credito</p> <p>___ Descuento por pronto pago</p> <p>___ Periodo del descuento por pronto pago</p> <p>___ Inicio del periodo de credito</p>
<p>17. De las siguientes modalidades de prestamos bancarios seleccione las que ha utiliza su empresa. (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y asi sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)</p> <p>___ Pagaré</p> <p>___ Linea de credito</p> <p>___ Credito rotativo</p> <p>___ Otro ¿Cual?</p>
<p>18. ¿Las cuentas por pagar son elevadas?</p> <p>A. Si</p> <p>B.No</p>
<p>19.¿El incumplimiento de las cuentas por pagar ha afectado la relación con sus proveedores?</p> <p>A. Si</p> <p>B. No</p>

20. ¿A cuanto tiempo su empresa realiza el pago de los servicios prestados por sus proveedores o acreedores?

- A. 30 días
- B. 90 días
- C. 120 días
- D. Otros? Especifique _____

21. Como entidas promotora de servicios de salud, ¿Manejan algun tipo de inventarios relacionado con su actividad principal? (Si su respuesta es negativa no continue con el resto de las preguntas y explique porque)

- A. Si
- B. No. Especifique _____

22. ¿ Que tipo de de costos de inevtarios manejan en la E.P.S?

- A. Costo de mantenimiento
- B. Costo de ordenamiento
- C. Otro (Especifique) _____

23. ¿Qué técnicas de administración de inventarios se aplican en su empresa? (si va a considerar mas de una alternativa, indique con el número "1" la modalidad que se considera de mayor importancia, con el numero "2" el que le sigue, y asi sucesivamente; deje en blanco las alternativas que no corresponden a su empresa)

- ___ Método ABC
- ___ Modelo de cantidad económica del pedido
- ___ Administración de inventarios justo a tiempo

Anexo II. Juicio de validación de expertos

FORMATO DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS											
CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS CON LAS ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD											
INTRODUCCIÓN:											
Apreciado(a) Dr(a): Mil gracias por apoyar como Juez Experto en la presente validación del instrumento titulado: CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS CON LAS ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD.											
Mediante la presente le invitamos a revisar el Cuadro de la Operacionalización de las Variables de Estudio empleado que sirve como soporte para la validación de cada uno de los ítems que conforman el presente instrumento.											
Posteriormente le solicitamos valorar cada uno de los ítems en términos de su objetivo, dimensión sub-dimensión, indicador y redacción calificando cada indicador como pertinente(P) y no pertinente(NP):											
CUADRO DE VALORACIÓN DE LOS ÍTEMES											
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	OBJETIVO		DIMENSIÓN		SUB-DIMENSIONES		INDICADOR		REDACCIÓN		OBSERVACIONES
	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
ÍTEM 1	X		X		X		X		X		
ÍTEM 2	X		X		X		X		X		
ÍTEM 3	X		X		X		X		X		
ÍTEM 4	X		X		X		X		X		
ÍTEM 5	X		X		X		X		X		
ÍTEM 6	X		X		X		X		X		
ÍTEM 7	X		X		X		X			X	Revisar redacción dell ítem
ÍTEM 8	X		X		X		X			X	Revisar redacción dell ítem
ÍTEM 9	X		X		X		X		X		
ÍTEM 10	X		X		X		X		X		
ÍTEM 11	X		X		X		X		X		
ÍTEM 12	X		X		X		X		X		
ÍTEM 13	X		X		X		X		X		
ÍTEM 14	X		X		X		X		X		
ÍTEM 15	X		X		X		X		X		
ÍTEM 16	X		X		X		X		X		
ÍTEM 17	X		X		X		X		X		
ÍTEM 18	X		X		X		X		X		
ÍTEM 19	X		X		X		X		X		
ÍTEM 20	X		X		X		X		X		
ÍTEM 21	X		X		X		X			X	Revisar redacción dell ítem
ÍTEM 22	X		X		X		X		X		
ÍTEM 23	X		X		X		X		X		
MIL GRACIAS POR SUS VALIOSOS APORTES											

FORMATO DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS											
CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS CON LAS ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD											
INTRODUCCIÓN:											
Apreciado(a) Dr(a): Mil gracias por apoyar como Juez Experto en la presente validacion del instrumento titulado: CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS CON LAS ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD.											
Mediante la presente le invitamos a revisar el Cuadro de la Operacionalizacion de las Variables de Estudio empleado que sirve como soporte para la validación de cada uno de los ítems que conforman el presente instrumento.											
Posteriormente le solicitamos valorar cada uno de los ítems en terminos de su objetivo, dimensión sub-dimensión, indicador y redacción calificando cada indicador como pertinente(P) y no pertinente(NP):											
CUADRO DE VALORACIÓN DE LOS ÍTEMES											
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	OBJETIVO		DIMENSIÓN		SUB-DIMENSIONES		INDICADOR		REDACCIÓN		OBSERVACIONES
	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
ÍTEM	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	Las opciones de respuesta tal cual como fueron redactadas son claras para las unidades informantes (personas que van a diligenciar la encuesta).
ÍTEM 1	X		X		X			X	X		
ÍTEM 2	X		X		X		X		X		
ÍTEM 3	X		X		X		X		X		Para efecto de la tabulación, los invito a mantener la misma cantidad de opciones repuesta
ÍTEM 4	X		X		X		X		X		¿Desde lo estudiado, consideran ustedes que el indicador puede ser resuelto solo con este interrogante"
ÍTEM 5	X		X		X		X			X	La respuesta de este interrogante esta condicionada a la selección de la opcion A en el punto 5.
ÍTEM 6	X		X		X		X		X		
ÍTEM 7	X		X		X		X			X	Revisar redacción del ítem
ÍTEM 8	X		X		X		X			X	
ÍTEM 9	X		X		X		X		X		
ÍTEM 10	X		X		X		X		X		
ÍTEM 11	X		X		X		X		X		
ÍTEM 12	X		X		X		X		X		
ÍTEM 13	X		X		X		X		X		Revisar redacción del ítem. Revisar si ese interrogante es suficiente para dar respuesta al indicador
ÍTEM 14	X		X		X		X		X		
ÍTEM 15	X		X		X		X		X		
ÍTEM 16	X		X		X		X		X		
ÍTEM 17	X		X		X		X		X		
ÍTEM 18	X		X		X		X		X		
ÍTEM 19	X		X		X		X		X		
ÍTEM 20	X		X		X		X		X		
ÍTEM 21	X		X		X		X			X	Revisar redacción del ítem
ÍTEM 22	X		X		X		X		X		
ÍTEM 23	X		X		X		X		X		
MIL GRACIAS POR SUS VALIOSOS APORTES											

FORMATO DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS											
CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS CON LAS ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD											
INTRODUCCIÓN:											
<p>Apreciado(a) Dr(a): Mil gracias por apoyar como Juez Experto en la presente validacion del instrumento titulado: CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS CON LAS ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO EN UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD.</p> <p>Mediante la presente le invitamos a revisar el Cuadro de la Operacionalizacion de las Variables de Estudio empleado que sirve como soporte para la validación de cada uno de los ítems que conforman el presente instrumento.</p> <p>Posteriormente le solicitamos valorar cada uno de los ítems en terminos de su objetivo, dimensión sub-dimensión, indicador y redacción calificando cada indicador como pertinente(P) y no pertinente(NP):</p>											
CUADRO DE VALORACIÓN DE LOS ÍTEMES											
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	OBJETIVO		DIMENSIÓN		SUB-DIMENSIONES		INDICADOR		REDACCIÓN		OBSERVACIONES
	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
ÍTEM 1	X		X		X		X		X		
ÍTEM 2	X		X		X		X		X		Sugiero eliminar la palabra motivo en cada una de las opciones de respuesta y dejar las razones. Por otro lado, es recomendable especificar si el encuestado puede escoger varias opciones de respuesta.
ÍTEM 3	X		X		X		X		X		Se deberia espacificar si el encuestado debe seleccionar solo una opción o varias opciones de respuesta.
ÍTEM 4	X		X		X		X		X		Espacificar si se pueen seleccionar varias opciones de respuesta, lo cual seria logico, debido a que una organización podria obtener flujos positivos de recursos desde diferentes fuentes.
ÍTEM 5		X		X		X		X		X	
ÍTEM 6	X		X		X		X		X		¿Y si en la pregunta anterior seleccionan la opción (No)? Esta pregunta perderia validez; por este motivo, recomiendo colocar la siguiente frase: En caso afirmativo responda la siguiente pregunta:
ÍTEM 7		X		X		X		X		X	Revisar redacción del ítem
ÍTEM 8		X		X		X		X		X	Revisar redacción del ítem
ÍTEM 9	X		X		X		X		X		
ÍTEM 10											Revisar la pertinencia del ítem
ÍTEM 11	X		X		X		X		X		Especificar si se pueden seleccionar varias opciones de respuesta
ÍTEM 12		X		X		X		X		X	Verificar la pertinencia de acceso a la información
ÍTEM 13		X		X		X		X		X	Esta pregunta busca indagar el plazo que otorga la organización en los creditos; pero de ninguna manera respode al indicador, el cual se encuentra orientado a medir la efectividad de los cobros de las cuentas por cobrar.
ÍTEM 14	X		X		X		X		X		Si ya se le da la opción otra (Especifique), Entonces la opción Ninguna de las anteriores esta de mas.
ÍTEM 15	X		X		X		X		X		
ÍTEM 16		X		X		X		X		X	Se deberia espacificar si el encuestado debe seleccionar solo una opción o varias opciones de respuesta.
ÍTEM 17	X		X		X		X		X		Se deberia espacificar si el encuestado debe seleccionar solo una opción o varias opciones de respuesta.
ÍTEM 18		X		X		X		X		X	Revisar la pertinencia del ítem
ÍTEM 19		X		X		X		X		X	Revisar la pertinencia del ítem
ÍTEM 20	X		X		X		X		X		
ÍTEM 21	X		X		X		X		X		Revisar redacción del ítem
ÍTEM 22	X		X		X		X		X		
ÍTEM 23	X		X		X		X		X		Se deberia espacificar si el encuestado debe seleccionar solo una opción o varias opciones de respuesta.
MIL GRACIAS POR SUS VALIOSOS APORTES											

Anexo III. Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2016
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	2016
ACTIVO	
Activo corriente	
Efectivo y equivalente de efectivo	\$ 89.365.173
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	\$ 669.602.630
Activos por impuestos corrientes	\$ 5.464.212
Otros activos	\$ 19.487.292
Total activo corriente	\$ 783.919.307
Activo no corriente	
Inversiones	\$ 1.266.062
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	\$ 83.864
Maquinaria y equipo	\$ 2.980.430
Activos No Corrientes mantenidos para la venta	\$ 6.490.952
Activos intangibles	\$ 990.444
Activo por impuesto diferido	\$ 475.425.592
Total activo no corriente	\$ 487.237.344
Total activo	\$ 1.271.156.651
PASIVO	
Pasivo corriente	
Pasivos financieros	\$ 17.718.342
Proveedores	\$ 968.902.889
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	\$ 238.726.824
Pasivos por impuestos corrientes	\$ 56.114
Beneficios a los empleados	\$ 5.399.362
Provisiones	\$ 9.511.974
Reservas técnicas	\$ 395.711.462
Otros pasivos	\$ 8.647.018
Total pasivos corriente	\$ 1.644.673.985
Pasivo no corriente	
Pasivos financieros	\$ 147.235.946
Beneficios a los empleados	\$ 30.128
Pasivos por impuestos diferidos	\$ 1.309.534
Total pasivo no corriente	\$ 148.575.608
Total pasivo	\$ 1.793.249.593
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	
Capital suscrito y pagado	\$ 205.343.544
Prima en colocacion de acciones	\$ 50.901.914
Resultados acumulados	-\$ 576.367.113
Efectos de adopcion por primera vez a NCIF	-\$ 189.382.626
Resultados del ejercicio	-\$ 12.588.661
Total patrimonio atribuible a los accionistas	-\$ 522.092.942
Total pasivo y patrimonio	\$ 1.271.156.651

*Anexo IV. Efectivo y equivalentes de efectivo***EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO**

El siguiente es el detalle del efectivo y equivalente del efectivo al 31 de diciembre de 2016:

	<u>2016</u>
Banco Cuenta Corriente (1)	\$ 89.066.700
Banco Cuenta de Ahorro (2)	\$ 111.284
Caja	\$ 186.155
Equivalente de efectivo Inversiones a 90 días	\$ 1.034
Efectivo y equivalentes al efectivo en el estado de flujos de efectivo	<u>\$ 89.365.173</u>

(1)	<u>2016</u>
Cuentas Corrientes	
Banco AV Villas S.A.	\$ 81.415.396
Banco de Occidente S.A.	\$ 5.300.859
Credicorp Capital	\$ 2.289.745
Banco de Bogota S.A.	\$ 55.642
Bancoomeva S.A.	\$ 5.048
Banco Davivienda S.A.	\$ 10
	<u>\$ 89.066.700</u>

(2)	<u>2016</u>
Cuentas de ahorro	
Bancoomeva S.A.	\$ 82.687
Banco de Occidente S.A.	\$ 27.714
Banco Corpbanca Colombia S.A.	\$ -
Banco Agrario de Colombia S.A.	\$ 883
	<u>\$ 111.284</u>

*Anexo V. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar***DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR**

El siguiente es el detalle de los deudores comerciales a 31 de Diciembre 2016:

	2016
Deudores a corto plazo	
Recobros por tutelas y ctc	\$ 979.111.152
Consortio SAYP	\$ 99.520.284
Embargos Judiciales	\$ 47.433.994
Otros Deudores	\$ 18.013.355
Recobros ARP	\$ 5.256.561
Cuentas por cobrar IPS	\$ 3.666.382
Vinculados Economicos	\$ 339.075
UPC - S por cobrar entes	\$ 747.668
Cuentas por cobrar a trabajadores	\$ 142.860
Giro previo para abono recobros	-\$ 47.045.561
Deterioro de cartera	-\$ 437.583.140
	<u>\$ 669.602.630</u>

*Anexo VI. Cuentas por pagar***CUENTAS POR PAGAR**

El siguiente es el detalle de las cuentas por pagar a diciembre de 2016:

Obligaciones Financieras a corto plazo		2016
Compra de cartera FOSYGA	\$ 17.691.257	
Leasing de Occidente SA	\$ 27.085	
Obligaciones con vinculados economicos	\$ -	
	<u>\$ 17.718.342</u>	
Proveedores		2016
Prestadores de servicio de salud POS	\$ 769.310.591	
Prestadores de servicio de salud NO POS	\$ 199.592.298	
	<u>\$ 968.902.889</u>	
Acreeedores comerciales y otras cuentas por pagar		2016
Cuentas por pagar al FOSYGA	\$ 127.795.209	
Costos y Gastos por Pagar	\$ 81.687.814	
Retenciones y Aportes de nomina	\$ 8.528.930	
Retencion en la Fuente	\$ 5.577.663	
Cuentas por pagar a partes relacionadas y asociadas	\$ 12.543.170	
Acreeedores varios	\$ 1.492.729	
A contratistas	\$ 858.633	
Deudas con Socios o Accionistas	\$ 242.676	
	<u>\$ 238.726.824</u>	